

**IMPLEMENTASI PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR MELALUI SAMSAT *PAYMENT POINT* DALAM
RANGKA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI KOTA MALANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Skripsi
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

WINA ARDIAN RUSADY

135030507111021



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
MINAT ADMINISTRASI PEMERINTAHAN
MALANG**

2018

MOTTO

*Selalu berusaha dan lakukan yang terbaik,
karena tidak ada jalan pintas untuk meraih kesuksesan.*

*Percayalah,
apa yang telah kamu lakukan tidak akan sia-sia.*

-Wina Ardian Rusady-



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Implementasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui
SAMSAT *Payment Point* Dalam Rangka Peningkatan Kualitas
Pelayanan Publik Di Kota Malang

Disusun oleh : Wina Ardian Rusady

NIM : 135030507111021

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Minat : Administrasi Pemerintahan

Malang, 26 Februari 2018

Komisi Pembimbing
Ketua



Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si
NIP. 19530807 1977903 2 001

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji Skripsi Fakultas Ilmu
Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 19 April 2018
Jam : 08.00-09.00
Skripsi atas nama : Wina Ardian Rusady
Judul : Implementasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor
Melalui SAMSAT *Payment Point* Dalam Rangka
Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Malang

Malang, 19 April 2018

Dan Dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua



Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si
NIP. 19530807 1977903 2 001

Penguji I



Dr. Tjahjanulin Domai, MS
NIP. 19531222 198010 1 001

Penguji II



Mochamad Chazienul Ulum S.Sos, M.AP
NIP. 19740614 200501 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70)

Malang, 26 Februari 2018

Mahasiswa



Wina Ardian Rusady
NIM. 135030507111021

RINGKASAN

Wina Ardian Rusady, 2018, **Implementasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SAMSAT *Payment Point* Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Malang**, Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si.

Pelayanan publik di bidang pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui SAMSAT *Payment Point* merupakan salah satu bentuk untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota. Implementasi pembayaran Pajak Kendaraan bermotor melalui SAMSAT *Payment Point* seharusnya menjadi pilihan bagi Wajib Pajak untuk mendapatkan kualitas pelayanan publik yang semakin baik, sehingga kesadaran masyarakat pada pentingnya membayar pajak dapat tumbuh dan potensi Pajak Kendaraan Bermotor dapat dimanfaatkan secara optimal. SAMSAT *Payment Point* di Kota Malang justru mengalami penurunan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor, hal tersebut dapat terlihat dari menurunnya rata-rata jumlah Wajib Pajak per harinya yang memanfaatkan pelayanan SAMSAT *Payment Point* tersebut.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui SAMSAT *Payment Point*, kendala yang dialami dan upaya yang dilakukan oleh SAMSAT *Payment Point* di Kota Malang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis data model interaktif Miles, Huberman dan Saldana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui SAMSAT *Payment Point* di Kota Malang telah berjalan dengan baik, namun masih terdapat beberapa hal yang harus diperbaiki lagi seperti kurangnya Sumber Daya Manusia dan Sumberdaya Waktu yang terlalu pendek, pemahaman koordinasi petugas SAMSAT *Payment Point* yang masih kurang. SAMSAT *Payment Point* dalam memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor mengalami berbagai kendala yang lebih banyak berasal dari eksternal pelayanan yaitu kurangnya pemahaman Wajib Pajak terkait dengan persyaratan yang diperlukan, masih banyaknya Wajib Pajak yang membayar Pajak Kendaraan Bermotor melebihi jatuh tempo pembayaran, sedangkan kendala yang berasal dari internal pelayanan hanya terkait dengan kurangnya sarana dan prasarana pelayanan yang diberikan SAMSAT *Payment Point* kepada Wajib Pajak. Sama halnya dengan Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut justru lebih banyak datang dari UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota maupun Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota, baik upaya yang berbentuk tindakan secara langsung atau upaya secara preventif.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), SAMSAT *Payment Point*.

SUMMARY

Wina Ardian Rusady, 2018, **Implementation of Motor Vehicle Tax Payments through SAMSAT Payment Point In Order to Improve Quality of Public Service in Malang City**, Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si.

Public service of payment of Motor Vehicle Tax through SAMSAT Payment Point is one form to improve the quality of public services provided by SAMSAT Office Malang. Implementation of Motor Vehicle Tax Payments through SAMSAT Payment Point should be an option for Taxpayers to get better quality public services, so public awareness on how important pay taxes can grow and potential Vehicle Tax can be utilized optimally. SAMSAT Payment Point in Malang actually decreased the service of Motor Vehicle Tax, it can be seen from the decreasing average number of Taxpayer each day which utilize SAMSAT Payment Point service.

The purpose of this study is to know and describe the implementation of payment service Motor Vehicle Tax through SAMSAT Payment Point, constraints experienced and efforts made by SAMSAT Payment Point in Malang. This research uses descriptive research type with qualitative approach. Data collection techniques used interview techniques, observation and documentation. Data analysis used is interactive data model analysis Miles, Huberman and Saldana.

The results showed that the implementation of payment of Vehicle Tax through SAMSAT Payment Point in Malang has doing well, but there are still something that must be improved again such as lack of Human Resources and Available Time are too little, the coordination officer SAMSAT Payment Point still not enough. SAMSAT Payment Point in providing payment services Vehicle experienced many obstacles that more coming from external service that is lack of understanding of Taxpayer related to requirement that needed, still many Taxpayers who pay Vehicle Tax over payment due, while constraint coming from internal service is only related to lack of facilities and infrastructure services provided SAMSAT Payment Point to the Taxpayer. Similarly, efforts are made to overcome these obstacles even more coming from UPT Bapenda East Java Province Malang City and Office Bersama SAMSAT Malang, whether efforts in the form of direct action or efforts in a preventive manner.

Kata Kunci : *Public Service, Motor Vehicle Tax, SAMSAT Payment Point.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahma dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Implementasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SAMSAT *Payment Point* Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Malang”**. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua Orang Tua Penulis, Bapak Rusmanto dan Ibu Sudarmamik yang selalu memberikan dukungan, semangat, doa dan motivasi yang tidak pernah ada hentinya kepada penulis, serta memberikan kasih sayang, nasihat dan perhatian yang begitu besar sehingga penulis dapat menyelesaikan karya skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA., P.hD selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

4. Bapak Dr. Drs. Luqman Hakim, M.Sc selaku Koordinator Minat Administrasi Pemerintahan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
5. Ibu Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si selaku Ketua Komisi Pembimbing yang dengan sabar telah memberikan bimbingan, dukungan, masukan dan berbagi ilmu dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Administrasi, khususnya Bapak dan Ibu Dosen Program Minat Administrasi Pemerintahan Jurusan Administrasi Publik yang telah bersedia memberikan ilmu selama proses belajar di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, yang nantinya dapat menjadi bekal dan pengalaman bagi penulis dalam menempuh kehidupan di tahap berikutnya.
7. Pimpinan, Staf dan Karyawan pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi hingga selesai.
8. Ibu Yunita Kurniawati, S.Hut.,M.M. selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota dan Bapak Ryan Staf UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota yang telah meluangkan waktu untuk membantu peneliti ketika proses observasi dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
9. Ibu Roniah dan Bapak Reza selaku Petugas Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point* di Kota Malang yang telah bersedia menjadi informan dalam penyusunan skripsi ini.

10. Nadya Fita Herdiyanti, yang selalu memberikan semangat, doa dan dukungan kepada penulis, serta telah menemani, mengingatkan dan menjadi teman berbagi selama ini dalam menyelesaikan karya skripsi ini.
11. Keluargaku di Malang Fasta, Yudo, Mahenda, Rano, Bayu, Gita, Rizki, Faishal, Kukuh yang selalu menghibur, membantu dan memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini serta menemani hari-hari penulis ketika masa perkuliahan.
12. Sahabat-sahabat di masa perkuliahan Reza, Fathir, Habibie, Yudho, Isma, Indah, Desi, Fredian, Iqbal, Nirtha, Fauzan yang telah membantu dan memberikan semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Sahabat-sahabat sejak duduk dibangku Sekolah Menengah Atas Hafid, Arif, Tulus, Dedi, Sugianto, Budi, Arlita, Tyas, Annisa yang selalu memberikan support dan tawa bahagia kepada penulis. Semoga kalian semua juga sukses dan bahagia kedepannya.
14. Teman-teman seperjuangan Administrasi Pemerintahan angkatan 2013 yang telah menjadi teman, sahabat dan saudara dengan berbagai kesan yang telah dilalui bersama.
15. Pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, namun telah memberikan pengalaman, dukungan dan semangat serta doa dalam menyelesaikan skripsi ini.

Atas jasa-jasa mereka, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas semua yang telah diberikan kepada penulis selama ini, semoga Allah SWT memberikan balasan atas semua amal kebaikan yang telah diberikan. Di dalam penyusunan skripsi ini penulis berusaha untuk memberikan hasil yang terbaik, namun penulis juga menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan. Penulis memohon maaf apabila terdapat kata-kata yang kurang berkenan di hati dalam karya skripsi ini. Penulis berharap semoga karya skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca untuk saat ini ataupun di masa yang akan datang. Amin

Malang, 26 Februari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

MOTTO	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	15
C. Tujuan Penelitian	16
D. Kontribusi Penelitian	16
E. Sistematika Penulisan	18
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Administrasi Publik	20
1. Definisi Administrasi Publik.....	20
2. Paradigma Administrasi Publik	21
B. Pelayanan Publik	25
1. Definisi Pelayanan Publik	25
2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik	27
3. Kualitas Pelayanan Publik	29
4. Standar Pelayanan Publik.....	31
C. Otonomi Daerah.....	33
D. Implementasi Kebijakan	37
1. Definisi Implementasi Kebijakan.....	37
2. Model Implementasi Kebijakan	39
a. Donald Van Metter dan Carl Van Horn	39
b. Marilee S. Grindle	41
E. Pajak Daerah	44
1. Definisi Pajak Daerah	44
2. Jenis-Jenis Pajak Daerah.....	45
3. Sistem Pemungutan Pajak Daerah	46
F. Pajak Kendaraan Bermotor.....	48
1. Definisi Pajak Kendaraan Bermotor	48
2. Subjek Pajak Kendaraan Bermotor	48

3. Obyek Pajak Kendaraan Bermotor	49
4. Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	49
5. Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor	50
6. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor	51
G. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT).....	52
1. Definisi SAMSAT.....	52
2. Ruang Lingkup Pelayanan SAMSAT	53
3. Pembentukan Unit Pembantu SAMSAT.....	54

BAB III METODE PENELITIAN

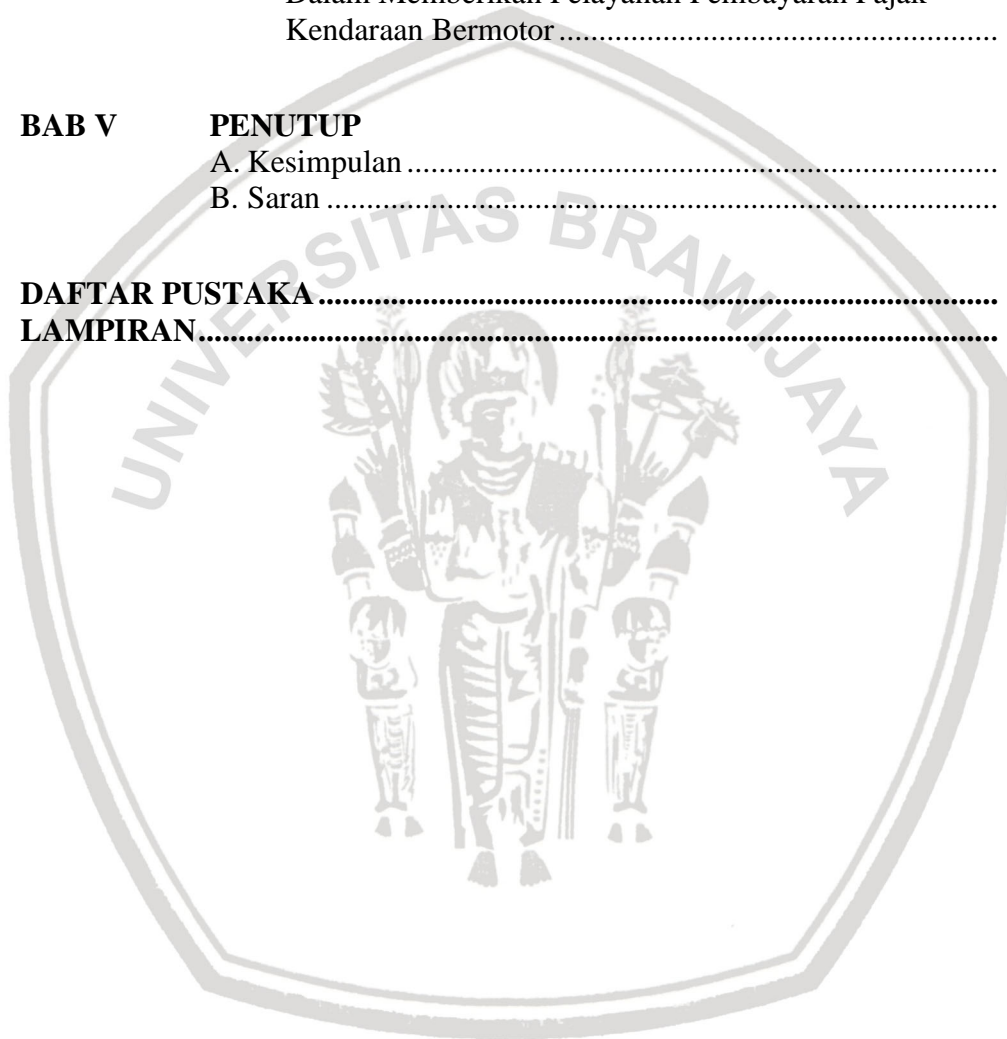
A. Jenis Penelitian	55
B. Fokus Penelitian.....	56
C. Lokasi dan Situs Penelitian.....	58
D. Sumber Data	59
E. Teknik Pengumpulan Data	62
F. Instrumen Penelitian	64
G. Analisis Data.....	65
H. Keabsahan Data	68

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	70
1. Kota Malang.....	70
a. Sejarah Singkat Kota Malang.....	70
b. Kondisi Geografi dan Demografi Kota Malang	71
2. UPT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Kota.....	73
a. Sejarah UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota	73
b. Visi, Misi dan Motto UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota	76
c. Tugas dan Fungsi UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota	77
d. Wilayah Kewenangan Kerja UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota	78
e. Struktur Organisasi UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota	79
f. Bidang Kerja UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota	80
3. Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota	83
a. Sejarah Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.....	83
b. Visi, Misi, Motto dan Janji Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.....	85
c. Jenis-jenis Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota	86
d. Layanan Unggulan SAMSAT Payment Point.....	88

e. Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota	94
B. Penyajian Data	97
1. Implementasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SAMSAT <i>Payment Point</i>	97
a. Tujuan SAMSAT <i>Payment Point</i>	99
b. Sumberdaya Di SAMSAT <i>Payment Point</i>	102
c. Proses Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Yang Dilakukan Oleh SAMSAT <i>Payment Point</i>	107
d. Koordinasi Antar Instansi Dalam Memberikan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Yang Dilakukan Oleh SAMSAT <i>Payment Point</i>	118
e. Kondisi Lingkungan Di Sekitar Layanan Unggulan SAMSAT <i>Payment Point</i>	123
f. Hasil Implementasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SAMSAT <i>Payment Point</i>	125
2. Kendala Yang Dialami SAMSAT <i>Payment Point</i> Dalam Memberikan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor	132
a. Internal Pelayanan	134
b. Eksternal Pelayanan	135
3. Upaya SAMSAT <i>Payment Point</i> Mengatasi Kendala Dalam Memberikan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor	136
1. Memberikan Nomor Antrian	136
2. Diarahkan Ke Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota Untuk Balik Nama Kendaraan Bermotor	137
3. Surat Pemberitahuan Tagihan Pajak Kendaraan Bermotor	138
4. Pemeriksaan SAMSAT <i>Link</i> Secara Berkala	139
C. Analisis Data dan Pembahasan	140
1. Implementasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SAMSAT <i>Payment Point</i>	140
a. Tujuan SAMSAT <i>Payment Point</i>	142
b. Sumberdaya Di SAMSAT <i>Payment Point</i>	144
c. Proses Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Yang Dilakukan Oleh SAMSAT <i>Payment Point</i>	147
d. Koordinasi Antar Instansi Dalam Memberikan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Yang Dilakukan Oleh SAMSAT <i>Payment Point</i>	157
e. Kondisi Lingkungan Di Sekitar Layanan Unggulan	

SAMSAT <i>Payment Point</i>	159
f. Hasil Implementasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SAMSAT <i>Payment</i> <i>Point</i>	161
2. Kendala Yang Dialami SAMSAT <i>Payment Point</i> Dalam Memberikan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor	163
3. Upaya SAMSAT <i>Payment Point</i> Mengatasi Kendala Dalam Memberikan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor	165
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	169
B. Saran	171
DAFTAR PUSTAKA	174
LAMPIRAN	177



DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1	Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Malang Tahun 2012-2016.....	8
2	Penerimaan Dokumen Wajib Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT <i>Payment Point</i> Kota Malang Tahun 2013-2016	12
3	Wilayah Kewenangan UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota.....	78
4	Jam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT <i>Payment Point</i>	107
5	Persyaratan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota dan SAMSAT <i>Payment Point</i>	109
6	Durasi Waktu Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota .	113
7	Target, Realisasi dan Persentase Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Malang Tahun 2012-2016	129
8	Data Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Masih Menunggak Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2012-2016 Di Kota Malang	131
9	Jumlah Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor Kota Malang Tahun 2012-2016.....	131

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1	Grafik Peningkatan WP Kendaraan Bermotor Kota Malang Tahun 2013-2016.....	8
2	Grafik Pelayanan Kepada WP Kendaraan Bermotor SAMSAT <i>Payment Point</i> Tahun 2013-2016.....	13
3	Analisis Data Model Interaktif	66
4	Lambang Kota Malang	70
5	Peta Wilayah Kota Malang	71
6	Kantor UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota	73
7	Bagan Struktur Organisasi UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota	80
8	Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota	83
9	Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.....	96
10	Tahapan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ Di SAMSAT <i>Payment Point</i>	112
11	Pengesahan STNK 1 Tahun dan Notice Pajak Kendaraan Bermotor Dan SWDKLLJ Baru.....	118
12	Sistem Jaringan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dan SWDKLLJ Di SAMSAT <i>Payment Point</i>	121
13	Lokasi SAMSAT <i>Payment Point</i>	123
14	Kondisi Lingkungan Di Sekitar SAMSAT <i>Payment Point</i>	124

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
1	Surat Izin Riset/Penelitian Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Timur	177
2	Surat Izin Riset/Penelitian Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur	178
3	Surat Balasan dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Timur	179
4	Surat Balasan dari Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur	180
5	Instrumen Penelitian Pedoman Wawancara	181
6	Surat Edaran Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur Nomor : SE/07VII/2008, Kepala Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Nomor : 970/11123/101.22/2008, Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Nomor : KEP/4/2008	184
7	Surat Keputusan Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur Nomor : MOU/09/VII/2011/DITLANTAS, Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Nomor : 616 Tahun 2011, Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Nomor : SKEB/1/2011	194
8	Dokumentasi Penelitian	204

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kebutuhan masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah dalam suatu negara. Pemerintah merupakan aktor utama yang berkewajiban dalam memberikan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat, dan bertanggungjawab untuk menjamin apa yang menjadi hak-hak serta kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi. Hal tersebut sesuai dengan salah satu tujuan berdirinya Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) yang jelas tertulis pada pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 alenia keempat, yaitu mamajukan kesejahteraan umum. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang dilakukan oleh Pemerintah sebagai penyelenggaraan negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku (Suparto, 2008:15). Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, maka tidak salah jika masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah.

Pedoman umum yang digunakan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan

publik. Pemerintah berkewajiban untuk memberikan dan menjamin pelayanan publik khususnya pelayanan administratif yang berkualitas dan secara merata di seluruh daerah di Indonesia. Sebagai upaya untuk mempercepat dan mempermudah pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas secara merata di seluruh daerah, pemerintah pusat menyerahkan sebagian wewenangnya kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam kerangka NKRI yang disebut dengan desentralisasi.

Menurut Joeniarto dalam Syarifin (2005:97) menyebutkan bahwa desentralisasi adalah asas yang bermaksud memberikan wewenang dari pemerintah negara kepada pemerintah lokal untuk mengatur dan mengurus urusan tertentu sebagai urusan rumah tangga sendiri. Sedangkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah menyebutkan bahwa desentralisasi adalah penyerahan urusan pemerintahan oleh pemerintah pusat kepada daerah otonom berdasarkan asas otonomi. Pelimpahan kewenangan dari Pemerintah pusat kepada pemerintah daerah tersebut menghasilkan otonomi daerah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 1 Ayat 6 tentang Pemerintah Daerah, otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem NKRI. Namun tidak semua urusan pemerintah pusat dapat didesentralisasikan kepada pemerintah daerah. Bidang-bidang yang tidak dapat didesentralisasikan dan hanya diurus oleh pemerintah pusat sendiri adalah urusan politik luar negeri, pertahanan, keamanan, yustisi, agama, moneter dan fiskal. Adanya otonomi

daerah dapat dikatakan sebagai bentuk kemandirian suatu daerah tersebut dalam mengatur kebutuhan baik berupa pengeluaran atau pendapatan daerahnya sendiri.

Fungsi pemerintah daerah akan berjalan secara optimal apabila penyelenggaraan urusan pemerintahan dalam rangka otonomi daerah didukung dengan sumber-sumber pendapatan yang cukup kepada daerah. Pemerintah daerah memperoleh pendapatan dari pemerintah pusat, pendapatan tersebut sebagai bentuk perimbangan keuangan antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Pemerintah daerah juga diberikan kewenangan dalam memanfaatkan potensi Sumber Daya Alam (SDA) yang ada, sebagai sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Salah satu sumber PAD yang dapat dimanfaatkan oleh pemerintah daerah adalah pendapatan dari sektor pajak daerah dan retribusi daerah. Pemerintah daerah mempunyai kewenangan dalam memungut dan menggunakan hasil dari pajak daerah sebagai sumber pendapatan daerah, yang digunakan untuk membiayai kebutuhan daerah itu sendiri.

Pajak daerah merupakan salah satu dari sumber PAD yang dapat dimanfaatkan oleh pemerintah daerah, selain pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat. Hasil pemungutan pajak daerah merupakan sumber pendapatan daerah yang utama dalam keuangan daerah. Hal tersebut dikarenakan jumlahnya yang relatif stabil, pajak daerah merupakan cerminan dari partisipasi aktif masyarakat terhadap pembangunan daerah tersebut. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak daerah adalah

kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pemanfaatan pajak daerah sendiri dibagi menjadi dua yaitu, pajak daerah yang dimanfaatkan oleh pemerintah daerah tingkat provinsi dan pajak daerah yang dimanfaatkan oleh pemerintah daerah tingkat kabupaten/kota.

Pemerintah daerah tingkat provinsi mempunyai kewenangan dalam memanfaatkan pajak daerah, pajak yang dapat dipungut oleh pemerintah daerah tingkat provinsi terbatas hanya pada lapangan pajak yang belum dipungut oleh pemerintah pusat. Sebaliknya pemerintah pusat juga tidak diperbolehkan untuk memungut pajak yang telah dipungut oleh pemerintah daerah tingkat provinsi. Hal tersebut berlaku juga pada pemerintah daerah tingkat kabupaten/kota yang tidak diperbolehkan memungut pajak yang telah dipungut oleh pemerintah daerah tingkat provinsi ataupun pemerintah pusat. Pajak daerah yang dapat dimanfaatkan oleh pemerintah daerah tingkat provinsi berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 2 Ayat 1 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, salah satunya adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu pajak yang dapat dipungut oleh pemerintah daerah tingkat provinsi. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Ayat 1 pasal 12 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Sedangkan kendaraan bermotor tersebut merupakan semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat, dan

digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air. Diawali dengan semakin berkembangnya industri dalam suatu negara, sehingga masyarakat mulai mengenal dan menggunakan alat transportasi sebagai sarana pengangkutan dan mobilitas dari daerah satu ke daerah yang lain. Kendaraan bermotor merupakan pilihan utama bagi masyarakat dalam melakukan aktivitas sehari-hari yang memerlukan waktu cepat untuk menempuh jarak yang cukup jauh, baik menggunakan kendaraan umum ataupun kendaraan pribadi.

Mobilitas masyarakat dalam menggunakan alat transportasi yang semakin tinggi dapat dilihat dari kehidupan sehari-hari. Hampir setiap tahun semakin banyaknya jumlah dan jenis kendaraan bermotor yang bermunculan. Kebutuhan akan alat transportasi semakin meningkat seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk dalam suatu daerah. Masyarakat cenderung memilih memiliki kendaraan pribadi daripada menggunakan transportasi umum. Bahkan dalam satu keluarga dapat memiliki lebih dari dua jenis kendaraan bermotor, sehingga dengan adanya hal tersebut membuat alat transportasi umum kurang diminati. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor tersebut harus diiringi dengan prasarana pembangunan jalan raya yang memadai, sehingga keduanya turut berperan dalam kemajuan ekonomi dan perkembangan sosial di daerah tersebut. Maka dari itu

potensi dari fenomena tersebut harus dimanfaatkan sebagai sumber pendapatan daerah salah satunya melalui Pajak Kendaraan Bermotor.

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu dari ke lima pajak yang dikelola oleh Provinsi Jawa Timur melalui Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yang tersebar di setiap daerah kabupaten/kota. SAMSAT atau dalam bahasa Inggris *One Roof System* adalah instansi pemerintah yang mempunyai kewenangan dalam memberikan sistem pelayanan administrasi secara cepat dan efektif kepada masyarakat di bidang Pajak Kendaraan Bermotor, yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung (Widarnako, 2010:3). SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama terpadu, di dalamnya terdapat tiga instansi yang berkerja saling berhubungan yaitu: Polisi Republik Indonesia (POLRI) yang ada di daerah provinsi, Badan Pendapatan Daerah Provinsi (BAPENDA), dan PT. Jasa Raharja (PERSERO). Pelaksanaan SAMSAT diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap.

SAMSAT dibentuk agar dapat menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan di bidang pembayaran pajak kendaraan bermotor yang lebih baik, cepat, efektif, efisien, dan profesional. Masyarakat tidak perlu lagi bergantian datang ke tiga instansi tersebut untuk mengurus kewajiban administrasi kendaraan bermotor mereka, karena hal tersebut dapat dilakukan secara bersamaan dalam satu tempat. SAMSAT merupakan lembaga yang mempunyai keunikan tersendiri karena melibatkan beberapa unsur tugas dan kewajiban yang berbeda-beda namun tetap bekerjasama untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara

maksimal. Salah satunya adalah SAMSAT yang berada di Kota Malang, yang selalu meningkatkan pelayanan di bidang pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor bagi masyarakat Kota Malang.

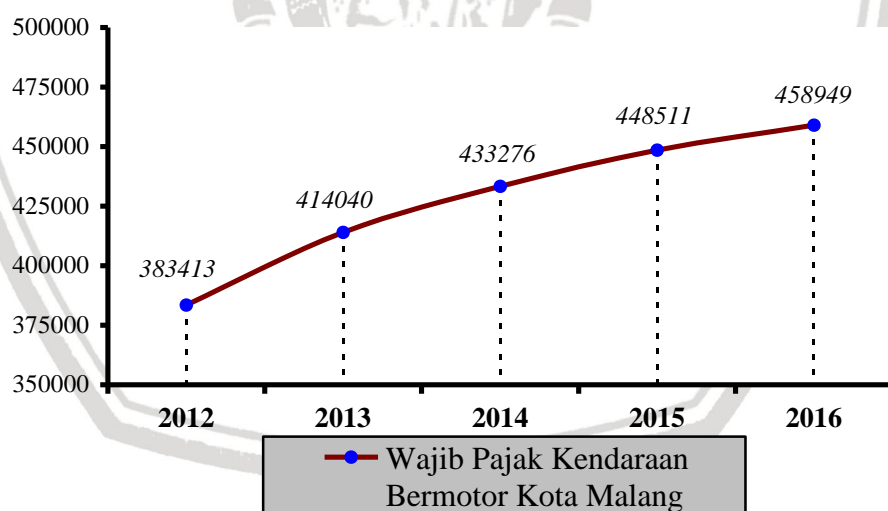
Kota Malang merupakan kota besar kedua di Provinsi Jawa Timur setelah Kota Surabaya, tentunya memiliki potensi peningkatan jumlah kendaraan bermotor yang cukup besar. Kota Malang masuk dalam katagori kota di Provinsi Jawa Timur yang padat penduduk, hal tersebut ditambah lagi dengan banyaknya perguruan tinggi menyebabkan Kota Malang mengalami peningkatan jumlah penduduk dari tahun ke tahunnya. Jumlah penduduk di Kota Malang yang semakin banyak berarti semakin banyak pula Wajib Pajak (WP) yang harus memenuhi kewajibannya dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Hal tersebut menyebabkan banyak dari masyarakat Kota Malang, baik masyarakat asli Kota Malang, pendatang, maupun mahasiswa/pelajar yang berada di Kota Malang harus memenuhi kewajibannya sebagai Wajib Pajak untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Tercatat sejak tahun 2012 hingga 2016 terjadi peningkatan jumlah Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kota Malang, peningkatan Wajib Pajak tersebut dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 1. Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Malang Tahun 2012-2016

No	Tahun Pajak	Penduduk Kota Malang	WP Kendaraan Bermotor Kota Malang
1	Tahun 2012	835.082	383.413
2	Tahun 2013	840.803	414.040
3	Tahun 2014	845.973	433.276
4	Tahun 2015	851.298	448.511
5	Tahun 2016	887.443	458.949

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Malang dan UPTD Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota, 2017

Peningkatan jumlah Wajib Pajak kendaraan bermotor Kota Malang dari tahun 2012 hingga 2016 dapat dilihat dengan melalui gambar grafik sebagai berikut:



Gambar 1. Grafik Peningkatan WP Kendaraan Bermotor Kota Malang Tahun 2012-2016

Sumber: UPTD Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota, 2017

Berdasarkan Tabel dan grafik di atas, dapat dilihat bahwa perkembangan jumlah Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kota Malang mengalami peningkatan

dari tahun 2012 hingga 2016. Peningkatan jumlah Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kota Malang terjadi dari tahun 2012 yang berjumlah 383.413 Wajib Pajak, di tahun 2013 bertambah 414.040 Wajib Pajak, di tahun 2014 bertambah menjadi 433.276 Wajib Pajak, peningkatan kembali terjadi di tahun 2015 sebanyak 448.949 Wajib Pajak, dan peningkatan terus berlanjut di tahun 2016 yang berjumlah 458.949 Wajib Pajak kendaraan bermotor. Peningkatan jumlah Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kota Malang tersebut, diikuti juga dengan pertumbuhan jumlah penduduk yang semakin meningkat dari tahun 2012 hingga 2016. Hal tersebut menyebabkan kebutuhan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor akan semakin tinggi, sehingga Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota mempunyai kewajiban untuk meningkatkan kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor. Peningkatan kualitas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang diberikan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 Pasal 22, tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.

Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota berusaha meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan membentuk layanan unggulan di bidang pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, layanan unggulan yang diberikan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota tersebut yaitu, SAMSAT *Corner*, SAMSAT *Payment Point*, SAMSAT *Keliling*, SAMSAT *Drive Thru*. Layanan unggulan tersebut dibentuk oleh Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota untuk memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara efektif kepada

masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang lebih cepat, efektif dan profesional. Layanan unggulan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota diharapkan dapat mempermudah proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, dengan memberikan berbagai pilihan layanan kepada masyarakat.

Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota memberikan berbagai macam pilihan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang berkualitas, diantaranya melalui SAMSAT *Payment Point*. Untuk memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang berkualitas, SAMSAT *Payment Point* atau layanan unggulan lainnya memiliki standar pelayanan per hari. Standar pelayanan per hari tersebut merupakan jumlah minimal pelayanan kepada Wajib Pajak kendaraan bermotor setiap harinya yang dilakukan SAMSAT *Payment Point* serta layanan unggulan lainnya. Standar pelayanan minimal per hari yang ditetapkan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota berjumlah 75 Wajib pajak per harinya. Dari jumlah pelayanan minimal per hari yang telah ditentukan tersebut, apabila pelayanan yang dilakukan SAMSAT *Payment Point* per harinya tidak mencapai pelayanan standar minimal yang ditentukan akan diberhentikan. Hal tersebut terjadi pada pelayanan melalui E-SAMSAT di tahun 2013, sehingga di tahun berikutnya pelayanan E-SAMSAT diberhentikan.

SAMSAT *Payment Point* merupakan layanan unggulan yang masih berjalan sampai saat ini, sehingga Wajib Pajak masih bisa memanfaatkan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di luar Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota. Pada dasarnya SAMSAT *Payment Point* tersebut dibentuk untuk

membantu pelayanan dari Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota agar mampu menekan antrian Wajib Pajak yang lebih sering memanfaatkan jasa calo dalam melakukan kewajibannya. Selain itu SAMSAT *Payment Point* diharapkan dapat menjadi pilihan agar masyarakat lebih mudah dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor dan menumbuhkan kesadaran akan pentingnya membayar pajak.

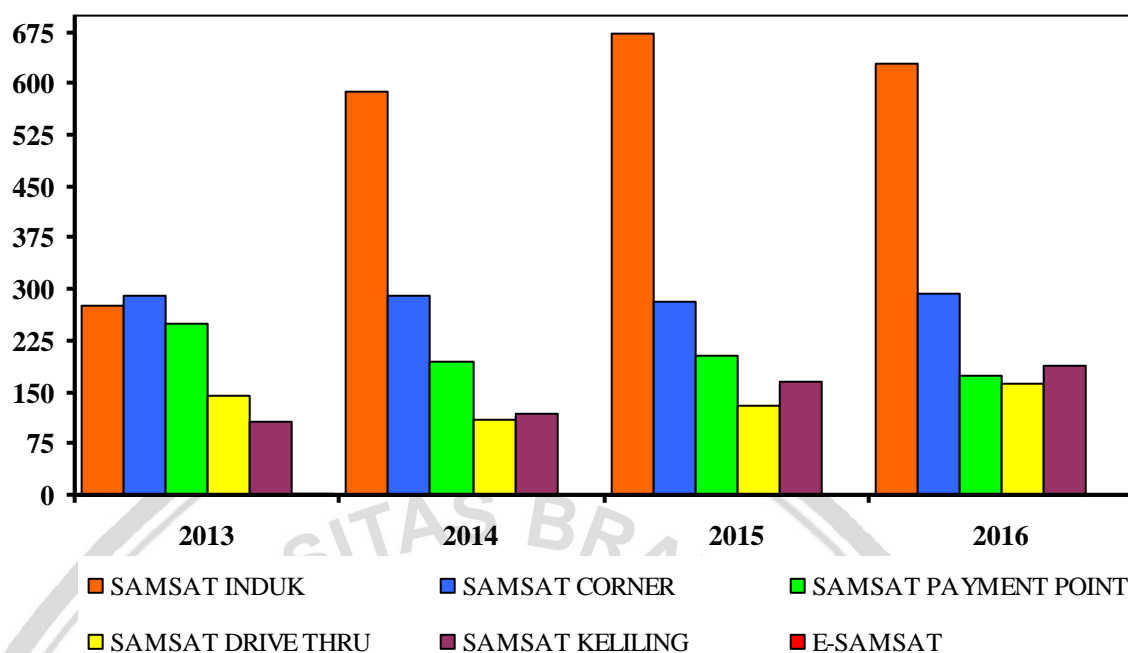
SAMSAT *Payment Point* merupakan salah satu layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang menjadi primadona bagi Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kota Malang karena mempermudah masyarakat dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Setiap Harinya SAMSAT *Payment Point* tidak pernah sepi dari masyarakat yang datang ingin membayar Pajak Kendaraan Bermotor, bahkan tidak jarang mereka harus mengantri sebelum membayar (<https://www.cendananews.com> diakses pada 1 September 2017). Namun keberadaan SAMSAT *Payment Point* dapat dibilang masih kurang dimanfaatkan oleh Wajib Pajak kendaraan bermotor, meskipun selalu ramai dikunjungi Wajib Pajak kendaraan yang ingin membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah rata-rata pelayanan per hari yang dilakukan SAMSAT *Payment Point* dari tahun 2013 hingga tahun 2016, dimana ditahun 2016 mengalami penurunan Wajib Pajak kendaraan bermotor yang memanfaatkan SAMSAT *Payment Point* di Kota Malang sebagai berikut:

**Tabel 2. Penerimaan Dokumen Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
SAMSAT *Payment Point* Kota Malang Tahun 2013-2016**

No	Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor	Standar Minimal Pelayanan WP Per hari	Rata-rata Pelayanan kepada WP Per hari			
			2013	2014	2015	2016
1	SAMSAT INDUK	-	277	590	673	630
2	SAMSAT CORNER	75	293	292	283	296
3	SAMSAT PAYMENT POINT	75	251	196	204	175
4	SAMSAT DRIVE THRU	75	146	111	132	164
5	SAMSAT KELILING	75	107	119	167	189
6	E-SAMSAT	75	2	-	-	-

Sumber: UPTD Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota Tahun 2017

Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa SAMSAT *Payment Point* di tahun 2016 mengalami penurunan pelayanan, SAMSAT *Payment Point* hanya melayani rata-rata per hari 175 Wajib Pajak kendaraan bermotor. Perkembangan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang dilakukan melalui SAMSAT *Payment Point* dapat dilihat dari grafik jumlah dokumen Wajip Pajak kendaraan bermotor per harinya yang diterima oleh Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota dan berbagai macam layanan unggulan dari tahun 2013 hingga 2016 sebagai berikut:



Gambar 2. Grafik pelayanan kepada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT *Payment Point* Tahun 2013-2016

Sumber: UPTD Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota, 2017

SAMSAT *Payment Point* dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2016 mengalami naik turun dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak kendaraan bermotor per harinya. Di tahun 2016 pelayanan yang dilakukan SAMSAT *Payment Point* mengalami penurunan. Walaupun di tahun 2015 pelayanan kepada Wajib Pajak per harinya mengalami kenaikan, justru di tahun 2016 SAMSAT *Payment Point* mengalami penurunan pelayanan. Dari tabel dan grafik tersebut jika dilihat lebih dalam, pelayanan yang dilakukan SAMSAT *Payment Point* di tahun 2016 masih kalah dari pelayanan SAMSAT Keliling. Hal tersebut terlihat dari jumlah rata-rata penerimaan dokumen Wajib Pajak kendaraan bermotor per harinya pada tabel dan grafik di atas. SAMSAT *Payment point* di tahun 2013 rata-rata melayani 251 Wajib Pajak per harinya. Penurunan pelayanan SAMSAT *Payment Point* terjadi di tahun 2014, yang hanya melayani 196 Wajib

Pajak per harinya. Di tahun 2015 SAMSAT *Payment Point* mengalami kenaikan pelayanan dengan rata-rata melayani 204 Wajib Pajak per harinya, namun di tahun 2016 kembali mengalami penurunan yaitu hanya melayani rata-rata 175 Wajib Pajak per harinya. Bahkan rata-rata pelayanan kepada Wajib Pajak per harinya di tahun 2016, jumlahnya lebih kecil dibandingkan penurunan pelayanan di tahun 2014.

Pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT *Payment Point* adalah sebatas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor setiap tahunnya (pengesahan STNK tahunan). SAMSAT *Payment Point* telah menggunakan pelayanan yang memanfaatkan teknologi sistem jaringan interkoneksi yaitu SAMSAT *Link*, yang memungkinkan Wajib Pajak dapat membayar Pajak Kendaraan Bermotor yang berdomisili di luar Kota Malang. Pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui SAMSAT *Payment Point* terbilang unik, hal tersebut dikarenakan letak lokasinya yang strategis berada di pusat keramaian. SAMSAT *Payment Point* terletak di Alun-alun Kota Malang, Jl. Merdeka Utara, Kauman, Klojen, Kota Malang yang merupakan fasilitas umum dan pusat tempat hiburan bagi masyarakat Kota Malang yang murah.

SAMSAT *Payment Point* terletak di pusat keramaian yang merupakan lokasi yang strategis bagi masyarakat Kota Malang dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Hal tersebut bertujuan agar masyarakat sebagai Wajib Pajak kendaraan bermotor lebih mudah dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor, sehingga tidak perlu melalui proses yang panjang dan menempuh jarak yang jauh lagi. Karena sebelumnya masyarakat harus membayar Pajak Kendaraan Bermotor di

Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota, dimana letak kantor tersebut terbilang cukup jauh di perbatasan Kota Malang dengan Kabupaten Malang (Jl. S. Supriyadi No. 80 Kebonsari, Kacuk, Kecamatan Sukun, Malang). Namun dengan adanya layanan SAMSAT *Payment Point*, masyarakat selain dapat membayar Pajak Kendaraan Bermotor juga dapat belibur dan berbelanja di sekitar kantor pelayanan tersebut. Dengan berbagai pilihan pelayanan yang tersedia, diharapkan dapat lebih menarik minat dan kesadaran masyarakat Kota Malang untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Sehingga potensi dari Pajak Kendaraan Bermotor dapat dimanfaatkan secara optimal dan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat Kota Malang. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul ***“Implementasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SAMSAT Payment Point Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Malang”***.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dalam penelitian ini dapat diidentifikasi beberapa yang menjadi rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui SAMSAT *Payment Point* Malang Kota?
2. Apa sajakah kendala yang dialami oleh SAMSAT *Payment Point* Malang Kota dalam memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang berkualitas?

3. Bagaimana upaya yang dilakukan SAMSAT *Payment Point* Malang Kota dalam mengatasi kendala yang dialami ketika memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Mengetahui dan mendeskripsikan implementasi pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang dilaksanakan oleh SAMSAT *Payment Point* Malang Kota.
2. Mengetahui dan mendeskripsikan kendala-kendala yang dialami oleh SAMSAT *Payment Point* Malang Kota dalam memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang berkualitas.
3. Mengetahui dan mendeskripsikan upaya-upaya yang dilakukan oleh SAMSAT *Payment Point* Malang Kota dalam mengatasi kendala-kendala yang dialami ketika memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

D. Kontribusi Penelitian

1. Kontribusi Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana pengembangan dan peningkatan ilmu pengetahuan di Fakultas Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya.

- b. Penelitian ini dapat memperkaya literatur tentang penelitian di bidang pelayanan publik di sektor pajak daerah, untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui SAMSAT *Payment point* Malang Kota.
- c. Penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai bahan refrensi dan studi perbandingan untuk penelitian selanjutnya agar pembaca dapat menambah pengetahuan dan wawasan terkait pelayanan publik disektor pajak daerah.

2. Kontribusi Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang pentingnya kontribusi masyarakat dalam membayar pajak sebagai partisipasi dalam pembangunan daerah, serta sebagai informasi tentang berbagai macam pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang diberikan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.
- b. Peneliti berharap dengan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota sebagai bahan evaluasi dari pelayanan pembayara Pajak Kendaraan Bermotor yang telah diberikan dan menjadi masukan serta refrensi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan unggulan yang diberikan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.

- c. Bagi peneliti, dengan adanya penelitian ini merupakan sarana memperdalam dan menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama masa studi perkuliahan untuk mengambil gelar sarjana S1, khususnya yang berkaitan dengan topik pelayanan publik dan pajak daerah. Sehingga ilmu dan hasil penelitian ini dapat bermanfaat dalam kehidupan sehari-hari maupun dunia kerja.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memperjelas isi dari masing-masing bab yang terdapat pada proposal skripsi penelitian ini. Sistematika penulisan dari proposal skripsi ini sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terbagi menjadi beberapa sub-bab yang terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, serta sistematika penulisan dalam menyusun skripsi ini.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang beberapa teori yang mendukung serta mempermudah dalam memberikan pembahasan terhadap permasalahan yang muncul dan solusi dari permasalahan yang ada. Teori yang digunakan dalam bab ini antara lain, Administrasi Publik, Implementasi Kebijakan, Pelayanan Publik, Otonomi Daerah, Pajak Daerah, Pajak Kendaraan Bermotor, Sistem

Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point*.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai metode penelitian, yang terdiri dari jenis penelitian, fokus penelitian, pemilihan lokasi dan situs penelitian, sumber dan jenis data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian serta metode analisis data yang digunakan oleh peneliti.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi berbagai informasi tentang hasil penelitian yang telah dilakukan meliputi, gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data yang diperoleh selama penelitian yang merupakan jawaban dari rumusan masalah dan analisis data menggunakan teori-teori yang telah digunakan peneliti.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan berdasarkan penyajian data dan analisis teori dari penelitian yang telah dilakukan serta saran dari peneliti, diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota untuk mengoptimalkan implementasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui SAMSAT *Payment Point*.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik

1. Definisi Administrasi Publik

Administrasi secara etimologi berasal dari bahasa Latin (Yunani) yang terdiri dari dua kata yaitu “*ad*” dan “*ministrate*” yang berarti “*to serve*” dalam bahasa Indonesia mempunyai arti yaitu melayani, membantu, atau memenuhi. Menurut Siagian (dalam Pasolong, 2012:50) mendefinisikan administrasi sebagai berikut:

“Keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Definisi publik pada dasarnya berasal dari bahasa Inggris yaitu public yang berarti umum, rakyat umum, orang banyak, dan rakyat”

Sedangkan menurut Syafiie (2006:18) arti *public* adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Administrasi publik menurut Keban (2004:16) adalah medan dimana para aparat pemerintah atau eksekutif melaksanakan pekerjaan-pekerjaan yang berkaitan dengan sektor publik khususnya penyediaan pelayanan bagi kepentingan publik maka peran administrasi publik sangat menentukan kestabilan, ketahanan, dan kesejahteraan suatu negara. Dari beberapa pendapat tentang definisi administrasi publik yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan suatu organisasi pemerintah atau swasta. Lebih lanjut, administrasi

publik diadakan untuk memberikan pelayanan publik dan manfaatnya dapat dirasakan oleh masyarakat. Karena salah satu disiplin ilmu dari administrasi publik adalah pelayanan publik.

2. Paradigma Administrasi Publik

Administrasi publik dalam perkembangannya mengalami berbagai perubahan yang dikenal sebagai “paradigma” yang menggambarkan adanya perubahan-perubahan dan perbedaan-perbedaan tujuan, teori, serta nilai-nilai administrasi publik. Menurut Denhardt dalam Dwiyanto (2005:138) berdasarkan perspektif teoritik, terjadi pergeseran paradigma pelayanan publik yang dibagi menjadi tiga model, yaitu: administrasi publik tradisional (*Old Public Administration*), manajemen publik baru (*New Public Management*), dan pelayanan publik baru (*New Public Service*).

1. *Old Public Administration*

Old Public Administration merupakan perspektif klasik yang dikembangkan Woodrow Wilson tahun 1887 dalam tulisannya yang berjudul “*The Study Of Administration*”. Gagasan utama dalam perspektif ini adalah:

1. Pemisahan antara politik dengan administrasi, dimana administrasi publik tidak secara aktif terlibat dalam pembuatan kebijakan dengan tugas utama yaitu implementasi kebijakan dan penyediaan pelayanan publik.
2. Efisiensi dalam melaksanakan tugas yang dapat dicapai melalui struktur organisasi terpadu.

Menurut Puspitosari dkk (2012:56) menyebutkan bahwa fenomena praktik pelayanan publik dalam *Old Public Administration* menggambarkan bahwa hubungan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat semata-mata sebagai klien, konstituen dan sebagai pelanggan yang harus dipuaskan. Pemerintah sendiri secara politis berusaha mendefinisikan apa yang menjadi kebutuhan dan kepentingan publik tanpa melibatkan publik. Perilaku pelayanan tersebut diiringi dengan pendekatan birokratis yang mengandalkan hubungan hirarkial (superior vs subordinat) serta patuh kepada atasan (*compliance*) yang bersifat *top-down*. Sehingga model pertanggungjawaban terbatas pada atasannya, kliennya, atau pelanggan. Karena tingginya tuntutan kepatuhan terhadap atasannya maupun prosedur yang telah ditetapkan, maka pada umumnya diskresi pejabat publik untuk mengembangkan cara-cara terbaik dalam memberikan pelayanan publik terbatas.

2. *New Public Management*

Paradigma *New Public Management* merupakan suatu perspektif yang berusaha untuk menggunakan pendekatan dalam sektor privat (bisnis) pada organisasi sektor publik, dimana orientasi pelayanan yang diberikan menekankan pada kebutuhan pasar. Konsep di dalam *New Public Management* berkaitan dengan manajemen kinerja sektor publik, dimana pengukuran kinerja merupakan salah satu dari prinsip-prinsip *New Public Management*. Paradigma *New Public Management* ini juga dapat dikatakan sebagai *Reinventing Government* yang secara umum dilihat sebagai suatu

pendekatan dalam administrasi publik yang menerapkan pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh dalam dunia manajemen bisnis untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas kinerja pelayanan publik pada birokrasi modern (Pasolong, 2012:41).

Menurut Ferlie, Ashbuerner, Filzgerald, dan Pettgrew dalam keban yang dikutip oleh Pasolong (2012:42) mengungkapkan bahwa orientasi pada New Public Management setelah mengalami berbagai perubahan adalah:

1. *Orientasi The Drive*, yaitu mengutamakan nilai efisiensi dalam pengukuran kinerja.
2. *Orientasi Downsizing and Decentralization*, yaitu mengutamakan penyederhanaan struktur, memperkaya fungsi dan mendelegasikan otoritas kepada unit-unit yang lebih kecil agar dapat berfungsi secara tepat dan cepat.
3. *Orientasi In Search Of Excellence*, yaitu mengutamakan kinerja optimal dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi.
4. *Orientasi Public Service*, yaitu menekankan pada kualitas, misi dan nilai-nilai yang hendak dicapai organisasi publik, memberikan perhatian yang lebih besar kepada aspirasi, kebutuhan dan partisipasi “user” dan warga masyarakat, memberikan otoritas yang lebih tinggi kepada pejabat yang dipilih masyarakat, termasuk wakil-wakil mereka, menekankan “social learning” dalam pemberian pelayanan publik dan penekanan pada evaluasi kinerja secara berkesinambungan, partisipasi masyarakat dan akuntabilitas.

3. *New Public Service*

Menurut Denhardt dalam Sabaruddin (2015:21-22) menjelaskan bahwa terdapat tujuh ide-ide pokok tentang *New Public Service* yaitu:

1. *Serve Citizen, Not Customers* (melayani warga negara, bukan pelanggan).

Kepentingan publik adalah hasil dari sebuah dialog tentang pembagian nilai dari pada kumpulan kepentingan individu. Aparatur pelayanan publik tidak hanya merespon tuntutan pelanggan (*customer*), tetapi lebih fokus pada pembangunan kepercayaan dan kolaborasi dengan warga negara (*citizen*).

2. *Seek The Public Interest* (mengutamakan kepentingan publik).

Administrator publik berperan dalam menciptakan nilai kolektif dan kebersamaan dalam kepentingan publik, tujuannya adalah menemukan solusi berdasarkan pilihan individu, tetapi merupakan hasil kepentingan bersama dan berbagi tanggungjawab.

3. *Value Citizenship Over Entrepreneurship* (kewarganegaraan lebih berharga daripada kewirausahaan).

Administrasi publik lebih baik dilakukan oleh aparatur pelayanan publik daripada dilakukan oleh para manajer wirausaha (swasta), yang mementingkan keuntungan yang didapat oleh masyarakat.

4. *Think Strategically, Act Democracally* (berfikir strategis, bertindak demokratis).

Kebijakan dan program untuk memenuhi kebutuhan publik akan dapat efektif dan responsif apabila dikelola melalui usaha kolektif dan proses kolaborasi.

5. *Recognized That Accountability Is Not Simple* (menyadari akuntabilitas bukan hal sederhana).

Aparatur pelayanan publik tidak hanya mengutamakan kepentingan pasar. Mereka juga harus mengikuti peraturan perundangan dan konstitusi, nilai-nilai masyarakat, politik, standar profesional dan kepentingan warga negara.

6. *Serve Rather Than Steer* (melayani daripada mengarahkan).

Aparatur pelayanan publik dituntut menerapkan kepemimpinan yang berlandaskan nilai kebersamaan dalam melayani warga negara dan memenuhi kebutuhan bersama, tidak hanya mengarahkan masyarakat pada tujuan baru saja.

7. *Value People, Not Just Productivity* (menghargai manusia, tidak hanya produktivitas).

Organisasi publik dan kerangka kerjanya lebih sukses dalam jangka panjang jika melalui proses kolaborasi dan kepemimpinan yang berlandaskan menghormati semua orang.

B. Pelayanan Publik

1. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pelayanan kepada masyarakat atau konsumen yang dilakukan oleh organisasi pemerintah atau swasta, baik berupa

barang, jasa, atau pelayanan administrasi. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1, tentang Pelayanan Publik, menjelaskan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas, barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Senada dengan pengertian tersebut Hardiyansyah (2011:12) berpendapat bahwa:

“Dalam konteks Pemerintahan Daerah, pelayanan publik merupakan pemberian layanan atau melayani keperluan orang, masyarakat atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut, sesuai dengan aturan pokok dengan tata cara yang ditentukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan”

Dari beberapa pendapat yang telah dijelaskan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan pemenuhan kebutuhan dalam bentuk pelayanan barang, jasa, dan pelayanan administrasi kepada masyarakat atau organisasi lain yang berkepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Menurut Hardiyansyah (2011:12) menyebutkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik terdapat tiga unsur penting yaitu:

1. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintah atau pemerintah daerah.
2. Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan.
3. Kepuasan yang diberikan atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

2. Jenis Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi dalam Hardiyansyah (2011:20-24) menjelaskan bahwa pelayanan publik yang diberikan pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama yaitu:

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar

a. Kesehatan

Kesehatan merupakan faktor utama kesejahteraan masyarakat yang harus diwujudkan oleh pemerintah, sehingga kesehatan harus menjadi perhatian utama pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah harus dapat menjamin hak masyarakat untuk sehat dengan memberikan pelayanan kesehatan secara adil, merata, memadai, terjangkau dan berkualitas.

b. Pendidikan Dasar

Pelayanan pendidikan kepada masyarakat yang paling utama adalah pendidikan dasar, oleh karena itu pemerintah berkewajiban untuk menyelenggarakan dan menjamin bahwa semua anak dapat bersekolah. Sehingga tidak ada lagi alasan bagi orang tua untuk tidak mampu menyekolahkan anaknya.

c. Bahan Kebutuhan Pokok

Selain kesehatan dan pendidikan dasar, pemerintah juga berkewajiban memberikan pelayanan kebutuhan dasar yang lainnya, yaitu: bahan kebutuhan pokok, contohnya: beras, minyak, gula pasir, daging, susu, tepung, sayuran, dan lain-lain. Sebagai bentuk penyediaan bahan

kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjamin stabilitas harga kebutuhan bahan pokok masyarakat dan menjaga ketersediaannya di pasar.

2. Pelayanan Umum

a. Pelayanan Administratif

Pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, contohnya: Kartu Tanda Penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran dan kematian, Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Paspor, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, contohnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih, dan sebagainya.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, contohnya: pendidikan tinggi dan menengah, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana, dan sebagainya.

Pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor merupakan bentuk dari pelayanan administratif kepada masyarakat khususnya Wajib Pajak kendaraan bermotor. Dari beberapa jenis-jenis pelayanan publik yang telah dijelaskan diatas, pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang dilakukan oleh Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang melalui SAMSAT *Payment Point* merupakan

pelayanan publik kepada masyarakat yang dapat dikatakan sebagai jenis pelayanan administratif. Hal tersebut dikarenakan Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang melalui SAMSAT *Payment Point* memberikan pelayanan berupa menyediakan dokumen (pengesahan STNK setiap satu tahun) yang dibutuhkan Wajib Pajak kendaraan bermotor, dokumen tersebut sebagai tanda kepemilikan kendaraan bermotor dan juga sebagai tanda Wajib Pajak kendaraan bermotor telah melaksanakan kewajibannya sebagai pemilik kendaraan bermotor.

3. Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat, merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pihak yang memberikan pelayanan tersebut. Organisasi pemerintah atau swasta berkewajiban untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan, hal tersebut bertujuan untuk menciptakan kepuasan bagi masyarakat atau konsumen. Kata “kualitas” berdasarkan Kamus Bahasa Indonesia mengandung arti: tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf, dan mutu. Sedangkan pendapat dari Sinambela dkk (2014:6) yang menyebutkan bahwa:

“Kualitas adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Dalam konteks pelayanan publik, kualitas dapat dilihat dari perilaku masyarakat atau konsumen dalam mencari, menggunakan, atau memanfaatkan pelayanan yang dapat memuaskan dan memenuhi kebutuhan mereka”

Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:40) menjelaskan kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya dilakukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Kualitas pelayanan publik merupakan bentuk keseriusan dan pengabdian kepada

masyarakat yang harus dilakukan oleh aparatur yang bertugas memberikan pelayanan. Meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya adalah menggunakan sistem pelayanan terpadu. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Pasal 12 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa tujuan dari diselenggarakannya sistem pelayanan terpadu adalah:

1. Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat.
2. Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.
3. Memperpendek proses pelayanan.
4. Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau.
5. Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

Sistem Pelayanan Terpadu merupakan cara yang sangat tepat digunakan untuk memberikan pelayanan publik, yang khususnya digunakan untuk pemerintah tingkat provinsi. Sehingga pemerintah tingkat provinsi dapat memberikan pelayanan yang lebih dekat kepada masyarakat di tingkat kabupaten/kota. Lebih lanjut dalam Pasal 14 Ayat 1, menjelaskan bahwa sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan standar pelayanan.

Pemerintah tingkat provinsi menggunakan sistem pelayanan terpadu dalam memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui sistem pelayanan terpadu satu atap berupa SAMSAT yang tersebar di setiap kabupaten/kota. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomer 96 Tahun 2012 Pasal 17, tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

menjelaskan bahwa penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu atap dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan dan/atau beberapa organisasi penyelenggara untuk menyelenggarakan pelayanan secara bersama pada satu tempat mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu atap.

4. Standar Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomer 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 7, tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Standar pelayanan publik digunakan sebagai penilaian dari pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat menilai sendiri terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan menyebutkan bahwa indikator standar pelayanan dibedakan menjadi dua yaitu:

1. Standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:
 - a. Persyaratan
Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Jangka waktu pelayanan

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya/tarif

Ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2. Standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

a. Dasar hukum

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

b. Sarana dan prasarana atau fasilitas

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

c. Kompetensi pelaksana

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

d. Pengawasan internal

Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

e. Jumlah pelaksana

Tersedianya pelaksana sesuai beban kerja.

f. Jaminan pelayanan

Kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai standar pelayanan.

g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

Kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.

h. Evaluasi kinerja pelaksana

Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

C. Otonomi Daerah

Otonomi secara etimologi berasal dari bahasa Yunani yang terdiri dari dua kata yaitu “auto” berarti sendiri dan “nomous” berarti peraturan atau undang-

undang. Sehingga otonomi dapat diartikan sebagai kewenangan untuk mengatur dan mengurus rumah tangga sendiri. Sedangkan daerah adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas wilayah tertentu. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 1 Ayat 6 tentang Pemerintahan Daerah, Otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sedangkan menurut Widjaja (2002:76) menyebutkan bahwa otonomi daerah adalah:

“Kewenangan daerah otonom untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut perundang-undangan. Lebih lanjut daerah otonom adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas daerah tertentu berwenang mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam ikatan Negara Kesatuan Republik Indonesia”

Otonomi bertujuan untuk mencapai efisiensi dan efektifitas dalam pelayanan publik. Konsep otonomi daerah tersebut menjelaskan bahwa terdapat pelimpahan sebagian kewenangan pemerintahan kepada pemerintah daerah untuk mengurus rumah tangganya sendiri sebagai proses dari sistem pemerintahan yang sentralisasi ke sistem pemerintahan yang desentralisasi. Otonomi daerah juga berfungsi sebagai sarana dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di setiap daerah, sehingga pelayanan publik yang diberikan lebih dekat dengan masyarakat dan mudah diakses oleh masyarakat di setiap daerah.

Konsep desentralisasi pada dasarnya merupakan pelimpahan kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah untuk mengurus urusan rumah tangganya sendiri. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 1 Ayat 8 tentang Pemerintahan Daerah, menjelaskan bahwa desentralisasi adalah

penyerhana urusan pemerintahan oleh pemerintah pusat kepada daerah otonom berdasarkan asas otonomi daerah. Sedangkan menurut Rondenelli dalam Domai (2011:15) menyebutkan bahwa:

“Desentralisasi berarti pemindahan atau penyerahan perencanaan, membuat keputusan atau otoritas manajemen dari pemerintah pusat dan perwakilannya kepada organisasi lapangan, unit-unit pemerintah yang lebih rendah, badan hukum publik, penguasa wilayah luas maupun regional, para ahli fungsional, ataupun kepada organisasi non pemerintah”

Tujuan desentralisasi menurut Rondenelli dalam Domai (2011:17) sebagai berikut:

- a. Memudahkan artikulasi dan pelaksanaan kebijaksanaan pembangunan yang dibuat untuk menyelesaikan perkembangan dengan adil melalui usaha, mempertinggi kapasitas satuan regional dan sub-regional dan mencegah pemimpin politik dan pejabat setempat untuk mengemukakan masalah dan prioritas pembangunan mereka sendiri.
- b. Mengurangi pembatasan (keterikatan) dan prosedur birokrasi yang terlalu tinggi.
- c. Meningkatkan kesatuan nasional dan kekuasaan politik pemerintah dengan menyediakan mekanisme pada masyarakat untuk mengemukakan masalah mereka dan membicarakan tuntutan mereka pada perwakilan pemerintah yang sesuai.
- d. Menghasilkan koordinasi perencanaan dan pelaksanaan lokal yang lebih efektif. Provinsi-provinsi, distrik-distrik dan sub-distrik menetapkan dasar geografis untuk menyelaraskan dan menggabungkan kegiatan pembangunan yang dijadikan oleh berbagai pemerintah.
- e. Sebagai alat untuk meningkatkan efisiensi perwakilan pemerintah pusat dengan membebaskan administrator tingkat tinggi dari tugas-tugas ringan yang dapat dikerjakan lebih efektif oleh pegawai lokal.
- f. Sering dianggap sebagai prasyarat untuk meningkatkan partisipasi penduduk dalam proses perencanaan pembangunan. Meluasnya partisipasi memerlukan perlengkapan dan tempat penyaluran dimana masyarakat bisa mengemukakan keperluan dan permintaan mereka kepada pembuat keputusan pada pemerintah diberbagai tingkat. Keberadaan mekanisme yang langsung untuk tempat masyarakat berpartisipasi juga dapat meningkatkan pertanggungjawaban perwakilan pemerintah di tingkat regional dan sub-regional.
- g. Memudahkan masuknya fasilitas dan program-program pemerintah dan mengurangi pengawasan dari kalangan elite setempat terhadap kegiatan pembangunan, dengan mengawasi sekali-sekali secara periodik dan mengadakan evaluasi program oleh generasi berikutnya.

- h. Meningkatkan efisiensi pelayanan kepentingan pokok masyarakat dengan mengurangi biaya untuk pelayanan, provinsi, mengidentifikasi masalah dalam sistem pemberitaan kepada masyarakat, dan mendatangkan respon umum pada rangka dasar pemerintahan dan mendatangkan respon umum pada rangka dasar pemerintahan dan mendatangkan respon umum pada rangka dasar pemerintahan dan fasilitas kesejahteraan sosial.
- i. Meningkatkan fleksibilitas perwakilan pusat, pegawai lapangan, dan pemimpin yang berkenaan dengan masalah khusus dalam sebuah daerah atau wilayah, mencoba menerapkan program pada daerah yang cocok, menguji inovasi administratif dalam suatu wilayah dan menganjurkan pejabat lokal dan pemimpin politik untuk ber-inisiatif.

Menurut Rondenelli dan kawan-kawan dalam Muluk (2007:6)

mengungkapkan jenis-jenis desentralisasi, yaitu:

1. *Deconcentration* (Penyerahan sejumlah kewenangan atau tanggungjawab administrasi kepada tingkatan yang lebih rendah dalam kementerian atau badan pemerintah).
2. *Delegation* (Pergantian tanggungjawab fungsi-fungsi tertentu kepada organisasi diluar struktur birokrasi reguler dan hanya dikontrol oleh pemerintah pusat secara tidak langsung).
3. *Devolution* (Pembentukan dan penguatan unit-unit pemerintah subnasional dengan aktivitas yang secara substansial berada di luar kontrol pemerintah pusat).
4. *Privatization* (Memberikan semua tanggungjawab atas fungsi-fungsi kepada organisasi nonpemerintah atau perusahaan swasta yang independen dari pemerintah).

D. Implementasi Kebijakan

1. Definisi Implementasi Kebijakan

Implementasi merupakan suatu pelaksanaan dari sebuah program atau kebijakan yang telah disusun sebelumnya, yang dilakukan perseorangan atau kelompok tertentu. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia kata “implementasi” mengandung arti sebagai pelaksanaan atau penerapan. Sedangkan menurut Wahab (2004:65) menyatakan bahwa implementasi merupakan serangkaian proses yang sistematis dilakukan oleh kelompok maupun individu baik dari instansi negeri maupun swasta atas keputusan suatu kebijakan. Dari pengertian tersebut, implementasi dimaksudkan sebagai suatu pelaksanaan dari serangkaian proses kebijakan yang memberikan manfaat di berbagai bidang. Senada dengan pendapat tersebut Van Metter dan Van Horn dalam Agustino (2008:139) mendefinisikan Implementasi Kebijakan sebagai Tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan. Sedangkan menurut Daniel Mazmania dan Paul Sabatier dalam Agustino (2008:139) mendefinisikan Implementasi Kebijakan sebagai berikut:

“Pelaksanaan keputusan kebijaksanaan dasar, biasanya dalam bentuk Undang-Undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Lazimnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menstrukturkan atau mengatur proses implementasinya”

Dari definisi implementasi kebijakan tersebut dapat diketahui bahwa implementasi kebijakan menyangkut tiga hal penting yaitu, adanya tujuan atau

sasaran kebijakan, adanya aktivitas atau kegiatan pencapaian tujuan dan adanya hasil kegiatan (Agustino, 2008:139).

Implementasi kebijakan merupakan tahapan yang sangat penting dan dapat berjalan ketika berbagai macam komponen yang dibutuhkan telah ditetapkan sebelumnya, sehingga implementasi kebijakan tersebut dapat berjalan dengan harapan mencapai tujuan yang diinginkan. Hal tersebut dipertegas oleh pendapat Chief J. O. Udoji dalam Agustino (2008:140) yang mengatakan bahwa Pelaksanaan kebijakan adalah sesuatu yang penting bahkan mungkin jauh lebih penting daripada pembuatan kebijakan. Kebijakan-kebijakan hanya akan sekedar berupa impian atau rencana bagus yang tersimpan rapi dalam arsip kalau tidak diimplementasikan. Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara menjalankan suatu kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya, dengan harapan mencapai tujuan yang diinginkan. Menurut Tachjan (2006:26) menjelaskan bahwa unsur-unsur dari implementasi kebijakan yang harus ada yaitu:

1. Unsur pelaksana (*implementator*)

Pihak yang mempunyai kewajiban untuk melaksanakan kebijakan publik adalah unit-unit administratif atau birokratik pada setiap tingkat pemerintahan.

2. Adanya program yang dilaksanakan

Implementasi kebijakan pada dasarnya merupakan implementasi program. Suatu kebijakan terdapat program-program sebagai sebuah strategi dalam mencapai tujuan dari kebijakan tersebut.

3. Kelompok sasaran (*target group*)

Kelompok sasaran merupakan sekelompok orang atau organisasi dalam masyarakat yang akan menerima barang dan jasa atau yang akan dipengaruhi perilakunya oleh kebijakan.

2. Model Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan dapat dilakukan dengan berbagai model seiring dengan perkembangan studi implementasi kebijakan dari waktu ke waktu. Model implementasi kebijakan sangat beragam, tergantung darimana sudut pandang dan fokus dari implementasi kebijakan tersebut. Penulis menggunakan beberapa model implementasi kebijakan dalam penelitian ini yaitu:

a. Donald Van Metter dan Carl Van Horn

Donald Van Metter dan Carl Van Horn menjelaskan bahwa proses implementasi merupakan sebuah abstraksi suatu implementasi kebijakan yang pada dasarnya secara sengaja dilakukan untuk meraih kinerja implementasi kebijakan publik yang tinggi yang berlangsung dalam hubungan berbagai variabel. Model tersebut mengumpamakan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara linier dari keputusan politik yang tersedia, pelaksana, dan *performance* dari kebijakan publik (Agustino, 2014:141). Menurut Donald Van Metter dan Carl Van Horn dalam Agustino (2014:143-144) menyebutkan bahwa proses implementasi merupakan sebuah abstraksi atau performansi suatu implementasi kebijakan yang pada dasarnya secara sengaja dilakukan untuk meraih kinerja implementasi kebijakan publik yang tinggi yang berlangsung dalam hubungan berbagai variabel. Terdapat enam variabel yang mempengaruhi kinerja kebijakan publik yang dijabarkan sebagai berikut:

1. Tujuan Kebijakan

Kinerja implementasi kebijakan dapat diukur tingkat keberhasilannya jika ukuran dan tujuan dari kebijakan memang realistis dengan sosial budaya yang terdapat pada level pelaksana kebijakan. Ketika tujuan kebijakan terlalu ideal (terlalu utopis) untuk dilaksanakan di level masyarakat, maka akan terlalu sulit untuk merealisasikan kebijakan publik hingga titik yang dapat dikatakan berhasil.

2. Sumberdaya

Keberhasilan proses implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumberdaya yang tersedia. Tahap-tahap tertentu dari keseluruhan proses implementasi menuntut adanya Sumber Daya Manusia yang berkualitas sesuai dengan kompetensi pekerjaan dalam suatu kebijakan. Diluar Sumber Daya Manusia terdapat sumberdaya-sumberdaya lain yang harus diperhitungkan yaitu, Sumberdaya Waktu. Hal tersebut dikarenakan ketika Sumber Daya Manusia giat bekerja, namun terbentur dengan persoalan waktu yang terlalu ketat, maka hal ini pun dapat menjadi penyebab ketidak berhasilan implementasi kebijakan.

3. Karakteristik agen pelaksana

Pusat perhatian pada agen pelaksana meliputi organisasi formal dan informal yang akan terlibat proses implementasi kebijakan publik. Hal tersebut sangat penting karena proses implementasi kebijakan akan sangat banyak dipengaruhi oleh ciri-ciri dan sifat para agen pelaksana implementasi kebijakan.

4. Sikap/kecenderungan (*Disposition*) pelaksana

Sikap penerimaan atau penolakan yang ditunjukkan oleh agen pelaksana sangat mempengaruhi keberhasilan kinerja implementasi kebijakan publik. Hal tersebut dapat terjadi karena kebijakan yang dilaksanakan tidak melibatkan dan bukanlah hasil formulasi dari masyarakat atau warga setempat yang lebih mengetahui apa yang menjadi kebutuhan mereka. Kebijakan yang akan dilaksanakan merupakan kebijakan yang berasal “dari atas” (*top down*).

5. Komunikasi antar organisasi

Koordinasi merupakan mekanisme yang sangat ampuh dalam implementasi kebijakan publik. Semakin baik koordinasi komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam proses implementasi kebijakan, maka kesalahan yang ditimbulkan akan semakin sedikit.

6. Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik

Variabel ini menekankan pada lingkungan eksternal organisasi. Dalam hal ini sejauh mana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan. Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik yang tidak kondusif dapat menjadi penyebab dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan.

b. Marilee S. Grindle

Menurut Marilee S. Grindle dalam Agustino (2008:154) mengungkapkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan publik dapat diukur dari proses pencapaian hasil akhir (*outcomes*), yaitu tercapai atau tidaknya tujuan yang ingin diraih. Pendekatan yang dijelaskan Grindle tersebut sering dikenal

dengan *Implementation as A Political and Administrative Process*. Lebih lanjut Marilee S. Grindle mengungkapkan terdapat dua hal pengukuran keberhasilan implementasi kebijakan dapat dilihat, yaitu:

1. Dilihat dari prosesnya, dengan mempertanyakan apakah pelaksanaan kebijakan sesuai dengan yang ditentukan (design) dengan merujuk pada aksi kebijakannya.
2. Apakah tujuan kebijakan tercapai. Dimensi ini diukur dengan melihat dua faktor yaitu:
 1. Impak atau efeknya pada masyarakat secara individu dan kelompok.
 2. Tingkat perubahan yang terjadi serta penerimaan kelompok sasaran dan perubahan yang terjadi.

Marilee S. Grindle dalam Agustino (2008:154-156) juga menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan publik ditentukan oleh tingkat implementasi kebijakan, yang terdiri dari *Content of Policy* dan *Context of Policy*.

a. Content of Policy

1. Kepentingan-kepentingan yang mempengaruhi (*Interest Affected*)

Indikator ini berkaitan dengan suatu implementasi kebijakan pasti melibatkan banyak kepentingan, namun sejauhmana berbagai kepentingan tersebut dapat mempengaruhi implementasi kebijakan.

2. Tipe manfaat (*Type of Benefits*)

Implementasi kebijakan seharusnya mempunyai beberapa jenis manfaat yang menunjukkan dampak positif yang dihasilkan oleh kebijakan yang akan dilaksanakan.

3. Derajat perubahan yang ingin dicapai (*Extent of Change Envision*)

Setiap kebijakan mempunyai target yang ingin dicapai, dalam hal ini seberapa besar perubahan yang ingin dicapai melalui implementasi kebijakan tersebut.

4. Letak pengambilan keputusan (*Site of Decision Making*)

Pengambilan keputusan memegang peranan penting dalam suatu kebijakan, maka variabel ini harus menjelaskan dimana letak pengambilan keputusan dari suatu kebijakan yang akan diimplementasikan.

5. Pelaksana program (*Program Implementer*)

Implementasi kebijakan atau suatu program seharusnya didukung dengan adanya pelaksana (*implementer*) kebijakan yang berkompeten dan kapabel demi tercapainya keberhasilan suatu implementasi kebijakan tersebut.

6. Sumber daya yang digunakan (*Resources Committed*)

Implementasi kebijakan juga harus didukung dengan sumberdaya-sumberdaya yang memadai, sehingga pelaksanaannya berjalan dengan baik.

b. *Context of Policy*

1. Kekuasaan, kepentingan dan strategi dari aktor yang terlibat (*Power, Interest, and Strategy of Actor Involved*)

Suatu kebijakan perlu dipertimbangkan juga kekuasaan, kepentingan, serta strategi yang digunakan oleh para aktor yang terlibat untuk memperlancar jalannya implementasi kebijakan.

2. Karakteristik lembaga dan rezim yang berkuasa (*Institution and Regime Characteristic*)

Indikator ini ingin menjelaskan bahwa karakteristik dari suatu lembaga yang melaksanakan kebijakan akan berpengaruh terhadap implementasi kebijakan tersebut.

3. Tingkat kepatuhan dan adanya respon dari pelaksana (*Compliance and Responsiveness*)

Hal-hal lain yang dianggap penting dalam proses implementasi kebijakan adalah kepatuhan dan respon dari para pelaksana kebijakan tersebut, sehingga dalam indikator ini ingin menjelaskan bahwa sejauhmana kepatuhan dan respon dari pelaksana dalam menanggapi suatu kebijakan.

E. Pajak Daerah

1. Definisi Pajak Daerah

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 10 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang disebut pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Sedangkan menurut Darwin (2010:68) pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh daerah berdasarkan peraturan pajak yang ditetapkan

oleh daerah untuk kepentingan pembiayaan rumah tangganya sebagai badan hukum politik.

2. Jenis-Jenis Pajak Daerah

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 2 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, jenis pajak daerah dibedakan menjadi dua yaitu:

1. Pajak Provinsi
 - a. Pajak Kendaraan Bermotor.
 - b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
 - c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.
 - d. Pajak Air Permukaan.
 - e. Pajak Rokok.
2. Pajak Kabupaten/Kota
 - a. Pajak Hotel.
 - b. Pajak Restoran.
 - c. Pajak Hiburan.
 - d. Pajak Reklame.
 - e. Pajak Penerangan Jalan.
 - f. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan.
 - g. Pajak Parkir.
 - h. Pajak Air Tanah.
 - i. Pajak Sarang Burung Walet.
 - j. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.
 - k. Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan.

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu dari pajak daerah yang dikelola dan dipungut oleh pemerintah daerah provinsi. Sehingga selain kelima pajak yang telah ditentukan tersebut pemerintah daerah provinsi dilarang untuk memungut jenis pajak lain. Pemerintah daerah provinsi juga diperbolehkan untuk tidak memungut salah satu dari kelima pajak yang telah ditentukan apabila potensi dari pajak tersebut kurang memadai.

3. Sistem Pemungutan Pajak Daerah

Munurut Samudra (2015:73-76) terdapat beberapa sistem pemungutan pajak daerah yang antara lain adalah:

1. Pemungutan dengan sistem surat ketetapan (SKP)

Setiap Wajib Pajak menentukan seseorang atau badan mulai terutang pajak dan berkewajiban membayar pajak yang terutang untuk masa tertentu, disamping berkewajiban untuk mengisi Surat Pemberitahuan (SPT). Dengan sistem ini aparatur penagih pajak yang aktif dalam pelaksanaan pemungutan, sedangkan Wajib Pajak lebih bersifat pasif. Sehingga dapat dikatakan Wajib Pajak terutang pajak apabila Wajib Pajak yang bersangkutan sudah menerima Surat Ketetapan Pajak (SKP).

2. Pemungutan dengan sistem setor tunai

Sistem setor tunai dikenal juga dengan istilah *Contante Storting* (CS). Pada sistem ini yang lebih aktif adalah Wajib Pajak, sedangkan aparatur penagih pajak lebih bersifat pasif. Apabila terjadi kesalahan aparatur penagih pajak yang harus dapat membuktikan sehingga kemudian dapat diambil tindakan.

3. Pemungutan dengan sistem pembayaran di muka

Sistem pembayaran di muka dapat dibedakan menjadi dua yaitu, pembayaran di muka (PDm) sebagai ketetapan definitif dan pembayaran di muka (PDm) sebagai pungutan pendahuluan.

4. Pemungutan dengan sistem pengaitan

Sistem pengaitan adalah pungutan pajak daerah dikaitkan pada suatu pelaksanaan atau kepentingan Wajib Pajak. Sistem pengaitan mempunyai dua

model, yaitu pertama, sistem pengaitan murni dimana pungutan pajak murni mengait pada pelayanan, dalam pelaksanaannya dilakukan secara terpadu dengan jenis pungutan yang ditumpangi. Sebagai contohnya adalah pelaksanaan pemungutan pada Pajak Penerangan Jalan, dimana penetapan dan penagihan menyatu dengan pungutan tagihan rekening listrik. Kedua, pengaitan pada beberapa jenis pungutan yang dilaksanakan secara bersama-sama dalam satu atap (*One Roof Operation*). Sistem ini berarti mengaitkan pada pelayanan dari beberapa jenis pajak yang dilakukan di dalam satu atap, dimana terdapat beberapa instansi yang terkait berkerja bersama-sama dalam satu kantor tersebut. Contohnya adalah pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor yang berkaitan dengan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan yang dilaksanakan pada Kantor Bersama SAMSAT.

5. Pemungutan dengan sistem benda berharga

Sistem pemungutan ini umumnya digunakan untuk memungut retribusi daerah, seperti retribusi parkir. Benda berharga mempunyai arti yaitu alat atau sarana pembayaran yang digunakan untuk memenuhi kewajiban, yang sekaligus merupakan tanda pembayaran. Benda berharga tersebut dapat berupa karcis, kupon, materai, formulir dan tanda lain yang ditetapkan oleh kepala daerah.

6. Pemungutan dengan sistem kartu

Sistem kartu sama seperti sistem benda berharga, diaman sistem kartu juga memiliki alat yang digunakan sebagai pembayaran. Sistem kartu dalam

pelaksanaanya terdapat kartu sebagai tanda terima (memiliki nilai uang) dan kartu sebagai tempat membayar. Contohnya pelaksanaan pemungutan Pajak Radio pada tahun 1980-an, dimana Wajib Pajak menggunakan Kartu Pajak Radio sebagai sarana untuk melakukan pembayaran.

F. Pajak Kendaraan Bermotor

1. Definisi Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 1 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menyebutkan bahwa Pajak kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Lebih lanjut yang dimaksud dengan kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air. Senada dengan penjelasan tersebut Samudra (2015:92) menambahkan bahwa kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar yang tidak digunakan sebagai alat angkutan orang dan/atau barang di jalan umum tidak termasuk dalam Pajak Kendaraan Bermotor.

2. Subjek Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 4 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah subjek Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang

pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor. Lebih lanjut dalam hal Wajib Pajak Badan, kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa badan tersebut.

3. Obyek Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 3 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah obyek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Samudra (2015:94) menambahkan bahwa yang tidak termasuk obyek kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan alat-alat berat dan alat-alat besar yang tidak digunakan sebagai alat angkutan orang atau barang di jalan umum. Selain itu Pasal 3 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah juga menyebutkan bahwa dikecualikan dari pengertian kendaraan bermotor yaitu:

1. Kereta api.
2. Kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara.
3. Kendaraan bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah.
4. Obyek pajak lainnya yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah.

4. Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Samudra (2015:94) bahwa Wajib Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau yang mewakili kendaraan bermotor tersebut. Lebih lanjut beliau menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan kepemilikan kendaraan bermotor adalah kepemilikan sepenuhnya kendaraan bermotor atas nama orang pribadi atau badan sesuai dengan nama, alamat yang tercantum dalam Kartu

Tanda Penduduk (KTP) atau identitas diri lainnya yang sah. Sedangkan menguasai mempunyai arti yaitu penguasaan kendaraan bermotor yang melebihi dua belas bulan dianggap sebagai penyerahan, kecuali apabila penguasaan itu karena perjanjian sewa yang termasuk *leasing*. Kewajiban dalam membayar Pajak kendaraan Bermotor terletak pada orang pribadi yang bersangkutan atau kuasa atau ahli warisnya dan apabila Wajib Pajak berupa badan maka yang bertanggungjawab adalah pengurus atau kuasanya.

5. Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Samudra (2015:94) dasar pengenaan pajak yang digunakan dalam menghitung Pajak Kendaraan Bermotor, dihitung hasil perkalian dari dua unsur pokok yaitu:

1. Nilai jual kendaraan bermotor

Nilai jual kendaraan bermotor didasarkan pada harga pasaran umum atas suatu kendaraan bermotor. Harga pasaran umum tersebut berdasarkan pada minggu pertama bulan Desember tahun pajak sebelumnya. Harga pasaran umum merupakan harga rata-rata yang diperoleh dari berbagai sumber data yang akurat. Namun apabila harga pasaran kendaraan bermotor tidak diketahui, nilai jual kendaraan bermotor dapat ditentukan berdasarkan sebagian atau seluruh faktor-faktor berikut ini:

- a. Harga kendaraan bermotor dengan isi silinder dan/atau satuan tenaga yang sama.
- b. Penggunaan kendaraan bermotor untuk umum atau pribadi.
- c. Harga kendaraan bermotor dengan merek kendaraan bermotor yang sama.
- d. Harga kendaraan bermotor dengan tahun pembuatan kendaraan bermotor yang sama.
- e. Harga kendaraan bermotor dengan pembuatan kendaraan bermotor.

- f. Harga kendaraan bermotor dengan kendaraan bermotor yang sejenis.
 - g. Harga kendaraan bermotor berdasarkan dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB).
2. Bobot yang mencerminkan secara relatif kadar kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan sebagai akibat dari penggunaan kendaraan bermotor. Bobot yang dimaksud adalah daya berat atau angkut kendaraan bermotor yang diukur berdasarkan jumlah tonase atau isi silinder dari kendaraan bermotor tersebut. Bobot tersebut dinyatakan sebagai koefisien yang nilainya satu atau lebih besar dari satu, dengan pengertian sebagai berikut:
- a. Koefisien sama dengan satu berarti kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan oleh penggunaan kendaraan bermotor tersebut dianggap masih dalam batas toleransi.
 - b. Koefisien lebih besar dari satu berarti penggunaan kendaraan bermotor tersebut dianggap melewati batas toleransi.

Bobot juga dapat ditentukan berdasarkan faktor-faktor berikut:

- a. Tekanan gandar, yang dibedakan atas dasar jumlah sumbu/as, roda, dan berat kendaraan bermotor.
- b. Jenis bahan bakar kendaraan bermotor yang dibedakan menurut solar, bensin, gas, listrik, tenaga surya, atau jenis bahan bakar lainnya.
- c. Jenis, penggunaan, tahun pembuatan, dan ciri-ciri mesin kendaraan bermotor yang dibedakan berdasarkan jenis mesin 2 tak atau 4 tak, dan isi silinder.

6. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Samudra (2015:96) menyebutkan bahwa besaran Pajak Kendaraan

Bermotor yang harus dibayar dihitung dengan cara sebagai berikut:

1. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor pertama paling rendah sebesar 1% dan paling tinggi sebesar 2%.
2. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya tarif dapat ditetapkan secara progresif paling rendah sebesar 2% dan paling tinggi sebesar 10%.
3. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor angkutan umum, ambulan, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, ditetapkan

dengan Peraturan Daerah, ditetapkan paling rendah sebesar 0,5% dan paling tinggi sebesar 1%.

4. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar ditetapkan paling rendah sebesar 0,1% dan paling tinggi sebesar 0,2%.

G. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)

1. Definisi SAMSAT

SAMSAT merupakan bentuk dari upaya peningkatan kualitas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang menerapkan sistem pelayanan terpadu. Sistem pelayanan terpadu yang diterapkan oleh pemerintah daerah tingkat provinsi di bidang Pajak Kendaraan Bermotor, diwujudkan dalam bentuk sistem pelayanan terpadu satu atap. SAMSAT adalah tempat yang digunakan untuk mengurus administrasi terkait kendaraan bermotor dan melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Pengertian tersebut senada dengan pendapat Samudra (2015:99) yang menyebutkan bahwa pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang terutang dilakukan oleh Wajib Pajak di Kantor Bersama SAMSAT. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 Pasal 1 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, menjelaskan bahwa SAMSAT adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Regident Ranmor), pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama SAMSAT.

Kantor Bersama SAMSAT didalamnya terdapat tiga instansi yang terlibat dalam penanganan baik terkait administratis kendaraan bermotor ataupun

pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Ketiga instansi tersebut memiliki fungsi masing-masing yaitu, Kepolisian Daerah (POLDA) berfungsi untuk menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Badan Pendapatan Daerah provinsi (BAPENDA) berfungsi dalam menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan PT. Jasa Raharja (PERSERO) berfungsi untuk mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Pemerintah daerah tingkat provinsi membentuk Kantor Bersama SAMSAT di setiap wilayah kabupaten/kota untuk memberikan pelayanan administrasi kendaraan bermotor dan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

2. Ruang Lingkup Pelayanan SAMSAT

Kantor Bersama SAMSAT merupakan bentuk kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah daerah tingkat provinsi di bidang administrasi kendaraan bermotor dan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, sehingga masyarakat dapat memenuhi kewajibannya sebagai Wajib Pajak kendaraan bermotor dalam satu tempat tanpa mendatangi instansi satu persatu. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap, menyebutkan bahwa tujuan dibentuk SAMSAT adalah memberikan pelayanan Regident Ranmor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, dan pembayaran SWDKLL dan angkutan jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif.

3. Pembentukan Unit Pembantu SAMSAT

Kantor Bersama SAMSAT dalam memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Seiring dengan perkembangan daerah dan kebutuhan mobilitas masyarakat dalam menggunakan kendaraan bermotor, kebutuhan terhadap pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang berkualitas semakin tinggi juga. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomer 5 Tahun 2015 Pasal 22 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, menyebutkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan Kantor Bersama SAMSAT dapat dilakukan dengan membentuk unit pembantu yaitu:

1. SAMSAT pembantu.
2. SAMSAT gerai/*corner/Payment Point/outlet*.
3. SAMSAT *drive thru*.
4. SAMSAT keliling.
5. SAMSAT *delivery order/door to door*.
6. E-SAMSAT.
7. Pengembangan SAMSAT lain sesuai dengan kemajuan teknologi dan harapan masyarakat.

Unit pemabantu Kantor Bersama SAMSAT tersebut dibentuk untuk membantu Kantor Bersama SAMSAT dalam memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang berkualitas. Wajib Pajak kendaraan bermotor mempunyai berbagai pilihan dalam memenuhi kewajibannya, sehingga tidak hanya terpusat pada Kantor Bersama SAMSAT dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Unit Pembantu Kantor Bersama SAMSAT dibentuk sesuai dengan kebutuhan di setiap daerah masing-masing dan disepakati anantara ketiga instansi yaitu, Kepolisian, Badan Pendapatan Daerah dan PT. Jasa Raharja dalam bentuk sebuah Peraturan Keputusan Bersama.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang menggambarkan atau menjelaskan secara rinci tentang suatu fenomena yang terjadi melalui data dan fakta-fakta yang ada. Menurut Wiratha (2006:154) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif melakukan analisis hanya sampai pada taraf deskriptif, yaitu menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan. Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif karena peneliti ingin menggambarkan pelaksanaan pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang dilakukan oleh SAMSAT *Payment Point* Kota Malang, hambatan-hambatan yang dialami oleh SAMSAT *Payment Point* Kota Malang, serta upaya yang dilakukan SAMSAT *Payment Point* dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut.

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dalam penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2015:8) penelitian kualitatif sering disebut juga dengan metode penelitian *naturalistik*, hal tersebut dikarenakan penelitian yang dilakukan pada kondisi obyek yang alami (*natural setting*). Dimana obyek penelitian berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi dan tidak terpengaruh kehadiran peneliti. Sedangkan menurut Moleong (2016:6) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami

oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan yang lainnya dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif karena ingin menemukan suatu pemahaman tentang implementasi pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor yang dilakukan SAMSAT *Payment Point* Kota Malang sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan, kendala-kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, serta upaya yang dilakukan SAMSAT *Payment Point* di Kota Malang dalam mengatasi kendala-kendala tersebut. Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti berusaha untuk mencari informasi yang faktual, sistematis, dan akurat mengenai pelaksanaan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang dilakukan SAMSAT *Payment Point* Kota Malang.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian pada dasarnya merupakan penetapan suatu masalah yang menjadi pusat perhatian peneliti serta memperoleh data yang diperlukan untuk penelitian tersebut. Menurut Moleong (2006:7) mengungkapkan bahwa fokus penelitian adalah masalah pokok yang bersumber dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperolehnya melalui kepustakaan ilmiah ataupun kepustakaan lainnya.

Berdasarkan penjelasan singkat tentang fokus penelitian tersebut, maka peneliti menetapkan fokus agar penelitian ini lebih terarah dan tidak melebar terlalu luas, sehingga sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan. Peneliti menggunakan model implementasi dari Donald Van Metter dan Carl Van

Horn yang dikutip oleh Agustino (2008:141-144), alasan peneliti menggunakan model implementasi kebijakan publik dari Donal Van Metter dan Carl Van Horn, karena model implementasi yang dikemukakan oleh Donald Van Metter dan Corl Van Horn tersebut sesuai dengan kondisi SAMSAT Payment Point di Kota Malang yang mengandaikan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara linier dari keputusan politik yang tersedia. Pada dasarnya model implementasi menurut Donald Van Metter dan Carl Van Horn merupakan sebuah abstraksi atau performansi secara sengaja dilakukan untuk meraih kinerja implementasi kebijakan publik yang tinggi dan berlangsung dalam hubungan berbagai variabel, maka fokus penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Implementasi pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui SAMSAT *Payment Point*.
 - a. Tujuan SAMSAT *Payment Point*.
 - b. Sumberdaya di SAMSAT *Payment Point*.
 - c. Proses pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang dilakukan oleh SAMSAT *Payment Point*.
 - d. Koordinasi antara Instansi dalam memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang dilakukan oleh SAMSAT *Payment Point* Kota Malang.
 - e. Kondisi lingkungan di sekitar Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point*.
 - f. Hasil implementasi pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui SAMSAT *Payment Point*.

2. Kendala yang dialami SAMSAT *Payment Point* dalam memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.
 - a. Internal Pelayanan.
 - b. Eksternal Pelayanan.
3. Upaya SAMSAT *Payment Point* mengatasi kendala dalam memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan untuk mendapatkan informasi dan data-data yang dibutuhkan oleh peneliti dalam menunjang penelitian ini. Berdasarkan lokasi penelitian yang dipilih, peneliti berharap mendapatkan informasi dan data-data yang relevan dan faktual sehingga penelitian ini sesuai dengan kondisi di lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil lokasi penelitian di UPT Badan Pendatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Kota. Alasan peneliti mengambil lokasi tersebut, karena UPT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Kota merupakan instansi yang berfungsi melakukan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di dalam Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang. SAMSAT *Payment Point* merupakan inovasi layanan unggulan di bidang pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang di bentuk Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota dan bertanggungjawab kepada UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota. Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota dituntut untuk memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang berkualitas sebagai kebutuhan pelayanan publik bagi masyarakat

Kota Malang, salah satunya melalui *SAMSAT Payment Point* yang terletak di Alun-alun Kota Malang.

Situs penelitian dalam penelitian ini adalah *SAMSAT Payment Point* yang terletak di Alun-alun utara Kota Malang, Jalan Merdeka Utara, Kauman, Klojen, Kota Malang. Peneliti memilih situs penelitian di *SAMSAT Payment Point* Kota Malang, karena *SAMSAT Payment Point* yang berada di Kota Malang merupakan salah satu layanan unggulan yang diberikan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota dalam pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Selain itu lokasi dari *SAMSAT Payment Point* yang strategis (berada di pusat keramaian) dan juga merupakan tempat fasilitas umum sehingga lebih dekat dengan masyarakat. Lokasi *SAMSAT Payment Point* yang strategis seharusnya dapat dimanfaatkan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan lebih mendekatkan pelayanan khususnya pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor kepada masyarakat Kota Malang. Peneliti ingin mentehui apakah pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui *SAMSAT Payment Point* dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, khususnya Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kota Malang.

D. Sumber Data

Sumber data merupakan suatu subyek (sumber informasi) penelitian yang dipilih sebagai narasumber untuk memperoleh data. Menurut loftland dalam Moleong (2006:157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dari:

1. Data primer

Data primer merupakan data atau informasi yang diperoleh secara langsung dari sumbernya. Data primer digunakan sebagai data atau informasi utama dalam penelitian ini, yang dapat diperoleh dari:

a. Informan

Peneliti memperoleh informasi atau data secara langsung dari sumber yang berhubungan dengan obyek penelitian. Data dapat diperoleh dari hasil wawancara secara terstruktur dan mendalam antara peneliti dengan pihak-pihak yang terkait dengan fokus penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah:

1. Petugas Locket Pendaftaran SAMSAT *Payment Point* di Kota Malang.
2. Petugas Locket Pembayaran SAMSAT *Payment Point* di Kota Malang.
3. Kepala Administrator Pelayanan PKB dan BBNKB Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.
4. Masyarakat sebagai Wajib Pajak kendaraan bermotor yang memanfaatkan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT *Payment Point* Kota Malang.

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data atau informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya yang berupa dokumen, laporan-laporan serta sumber bacaan lainnya seperti buku-buku ilmiah yang berkaitan dengan obyek penelitian. Data sekunder digunakan sebagai data tambahan untuk melengkapi dan memperkuat data primer, yang dapat diperoleh dari:

a. Dokumen

Dokumen merupakan sumber data atau informasi yang dapat diperoleh dari berbagai dokumentasi dan arsip-arsip resmi yang telah diolah. Peneliti mendapatkan dokumen dari UPT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Kota sebagai berikut:

1. Profil UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota.
2. Profil Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.
3. Jumlah Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kota Malang.
4. Jumlah penerimaan dokumen Wajib Pajak kendaraan bermotor per hari di SAMSAT *Payment Point*.
5. Jam Operasional Pelayanan SAMSAT *Payment Point*.
6. Persyaratan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT *Payment Point*.
7. Durasi waktu pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.
8. Target, Realisasi dan Persentase Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang.
9. Jumlah Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kota Malang yang masih menunggak Pajak Kendaraan Bermotor.
10. Jumlah tunggakan Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kota Malang.
11. Surat Edaran Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur, Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Nomor: SE/07/VII/2008, Nomor: 970/11123/101.22/2008, Nomor: KEP/4/2008 tentang Petunjuk Teknis

Pelaksanaan Layanan Unggulan SAMSAT dan Operasi Bersama Pemeriksaan Administrasi Kendaraan Bermotor.

12. Keputusan Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur, Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Nomor: MOU/09/VII/2011 DITLANTAS, Nomor: 616 Tahun 2011, Nomor: SKEB/1/2011 tentang Standar Pelayanan Publik Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Jawa Timur.

b. Tempat dan Peristiwa

Peneliti memperoleh informasi atau data yang bersumber dari fenomena atau peristiwa pada waktu pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor sesuai dengan permasalahan atau fokus penelitian. Tempat observasi pada penelitian ini yaitu, *SAMSAT Payment Point* di Kota Malang. Peneliti melakukan observasi terkait peristiwa atau fenomena di *SAMSAT Payment Point* yang meliputi:

1. Lokasi *SAMSAT Payment Point* yang berada di pusat keramaian dan merupakan salah satu tempat yang strategis.
2. Kondisi lingkungan di sekitar *SAMSAT Payment Point* pada waktu pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berlangsung.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama yang mempengaruhi kualitas hasil dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2015:224) menyebutkan bahwa teknik pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

Sugiyono juga menjelaskan terdapat empat macam teknik pengumpulan data yaitu: Wawancara (*interview*), Observasi, Dokumentasi, dan Triangulasi.

Peneliti memilih menggunakan tiga teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dari empat teknik pengumpulan data yang dikemukakan oleh Sugiyono yaitu:

1. Wawancara (*interview*)

Wawancara merupakan pengumpulan data dalam penelitian dengan cara melakukan tanya jawab antara dua orang yaitu, peneliti dengan informan atau narasumber yang berkaitan dengan fokus penelitian. Alat yang digunakan dalam wawancara adalah panduan wawancara yang berguna untuk mendapatkan data atau informasi yang faktual yang berhubungan dengan fokus penelitian.

2. Observasi

Observasi merupakan kegiatan pengumpulan data sekunder yang dilakukan dengan cara mengamati fenomena yang terjadi di lokasi penelitian dan mencatat setiap peristiwa yang terjadi pada obyek yang diteliti. Proses observasi dilakukan secara tidak terstruktur dengan melihat peristiwa yang terjadi pada waktu pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang diberikan SAMSAT *Payment Point* kepada Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kota Malang.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara mendapatkan data dengan mencatat atau mengumpulkan dokumen-dokumen yang tersedia dan dianggap relevan dengan lokasi, situs dan fokus penelitian. Sehingga data atau informasi yang diperoleh dari dokumentasi bermanfaat untuk penelitian ini. Data ini dapat berupa arsip,

laporan, foto-foto serta data sekunder lainnya yang berhubungan dengan penelitian.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat atau fasilitas yang digunakan dalam penelitian untuk mendapatkan data atau informasi terkait fokus penelitian. Dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Hal tersebut senada dengan pernyataan yang dikemukakan Sugiyono (2015:222) yang mengatakan bahwa “penelitian kualitatif sebagai *human instrument*, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas semuanya”.

Dari pernyataan tersebut instrumen utama penelitian merupakan peneliti itu sendiri dan juga terdapat instrumen tambahan yang akan digunakan. Dalam penelitian ini, adapun beberapa instrumen penelitian yang digunakan peneliti sebagai berikut:

1. Pedoman wawancara (*interview guide*)

Alat yang digunakan peneliti untuk melakukan wawancara secara langsung dengan informan atau narasumber dalam penelitian ini. Pedoman wawancara tersebut berupa daftar pertanyaan sistematis yang dibuat oleh peneliti berdasarkan fokus penelitian yang telah ditentukan oleh peneliti dan berfungsi untuk mendapatkan berbagai keterangan dan informasi sebagai sebuah data yang dibutuhkan peneliti dalam menjawab rumusan masalah yang telah ditentukan sebelumnya.

2. Observasi

Observasi merupakan kegiatan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati fenomena yang terjadi di lokasi penelitian dan mencatat setiap peristiwa yang terjadi pada obyek yang diteliti. Proses observasi dilakukan dengan melihat lokasi dan kondisi lingkungan di sekitar pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang diberikan SAMSAT *Payment Point* kepada Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kota Malang.

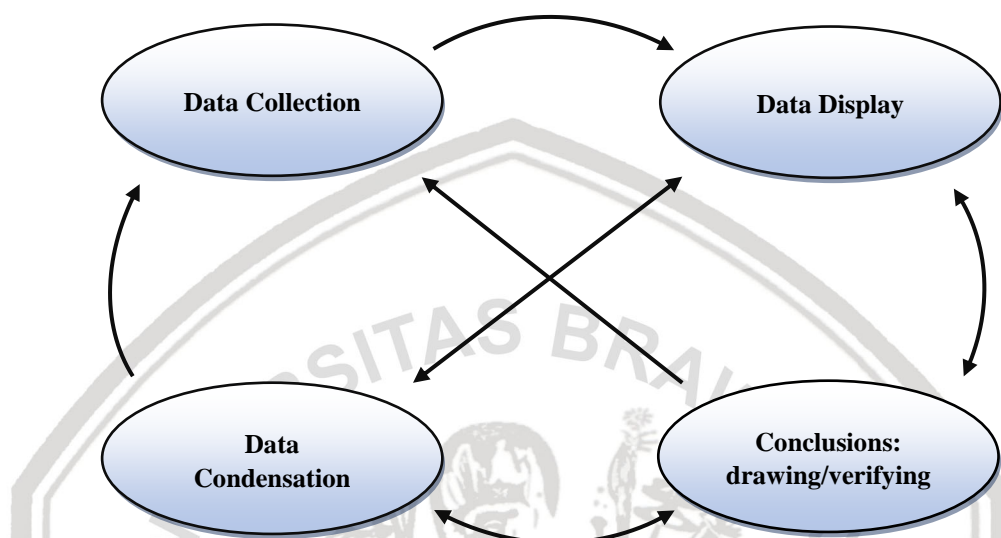
3. Kamera dan *Handphone*

Kamera dan *handphone* merupakan instrumen yang fungsional dalam menunjang proses penelitian ini. Peneliti menggunakan kamera untuk mengambil gambar atau merekam segala fenomena atau peristiwa dan kegiatan yang terjadi pada SAMSAT *Payment Point* di Kota Malang pada waktu pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berlangsung. Sedangkan *Handphone* digunakan peneliti sebagai alat perekam suara pada saat proses wawancara dengan narasumber yang telah ditetapkan peneliti.

G. Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode analisis data interaktif dari Miles, Huberman dan Saldana. Menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014:31-33) mengemukakan bahwa analisis data penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus, yang di dalamnya terdiri dari 4 (empat) aktivitas yaitu: Pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan atau verifikasi kesimpulan.

Aktivitas analisis data model interaktif dari Miles, Huberman dan Saldana dapat digambarkan dalam sebuah bagan sebagai berikut:



Gambar 3. Analisis Data Model Interaktif

Sumber: Miles, Huberman dan Saldana (2014)

Penjelasan dari bagan analisis data model interaktif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman dan Saldana yang telah di gambarkan di atas dapat dilihat sebagai berikut:

1. Pengumpulan data (*Data Collection*)

Tahapan dimana suatu kegiatan yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh data yang valid dalam suatu penelitian. Peneliti mengumpulkan data atau informasi tentang implementasi pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui SAMSAT *Payment Point* dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Malang dengan menggunakan beberapa cara atau teknik pengumpulan data yaitu, wawancara, observasi, dan dokumentasi yang terkait dengan fokus penelitian ini.

2. Kondensasi data (*Data Condensation*)

Kondensasi data merupakan tahapan untuk proses pemilihan, pemusatan, penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data atau informasi yang telah terkumpul. Kondensasi data dilakukan dengan cara memilih data yang diperlukan dan menjelaskan secara lebih rinci terkait implementasi pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui SAMSAT *Payment Point* di Kota Malang, kendala-kendala yang dialami SAMSAT *Payment Point* dalam memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang, upaya-upaya yang dilakukan SAMSAT *Payment Point* dalam mengatasi kendala-kendala yang dialami, sehingga menggambarkan lebih jelas tentang hasil dari pengamatan peneliti.

3. Penyajian data (*Data Display*)

Data atau informasi dari hasil penelitian yang telah terkumpul dan diklasifikasikan, kemudian data atau informasi tersebut ditampilkan agar peneliti lebih mudah dalam memahami dan mendapatkan kesimpulan. Peneliti akan menyajikan data atau informasi yang didapatkan dalam bentuk kualitatif. Penyajian data kualitatif tersebut dapat berbentuk uraian secara singkat, bagan, tabel, grafik dan sebagainya yang berkaitan dengan implementasi pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui SAMSAT *Payment Point* dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Malang.

4. Penarikan kesimpulan atau verifikasi (*Conclusions drawing/verification*)

Tahap terakhir dalam analisis data kualitatif model interaktif adalah penarikan kesimpulan atau memverifikasi data. Di dalam tahapan ini, data atau informasi

akan diverifikasi untuk memastikan kebenarannya. Pada tahap awal pengumpulan data, peneliti mulai mencari arti dan makna benda-benda, keterangan atau penjelasan, sebab-akibat dan proposisi. Peneliti membuat kesimpulan berdasarkan data yang didukung dengan bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data. Kesimpulan awal masih bersifat sementara dan dapat berubah sesuai dengan bukti-bukti baru yang ditemukan, namun apabila pada tahap kesimpulan awal telah didukung dengan bukti-bukti yang kuat dan valid maka kesimpulan awal tersebut telah kredibel.

H. Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian sering kali hanya ditekankan pada uji validitas dan realibilitas saja. Menurut Sugiyono (2015:270) mengemukakan bahwa uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility* (validitas internal), *tranferability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas), dan *confirmability* (obyektivitas). Dari keempat jenis uji keabsahan data yang dikemukakan oleh Sugiono tersebut, peneliti hanya akan menggunakan uji *credibility* (validitas internal) untuk menguji keabsahan data yang didapat oleh peneliti. Sehingga peneliti akan menggunakan dua cara dalam uji kredibilitas data dalam penelitian ini yaitu:

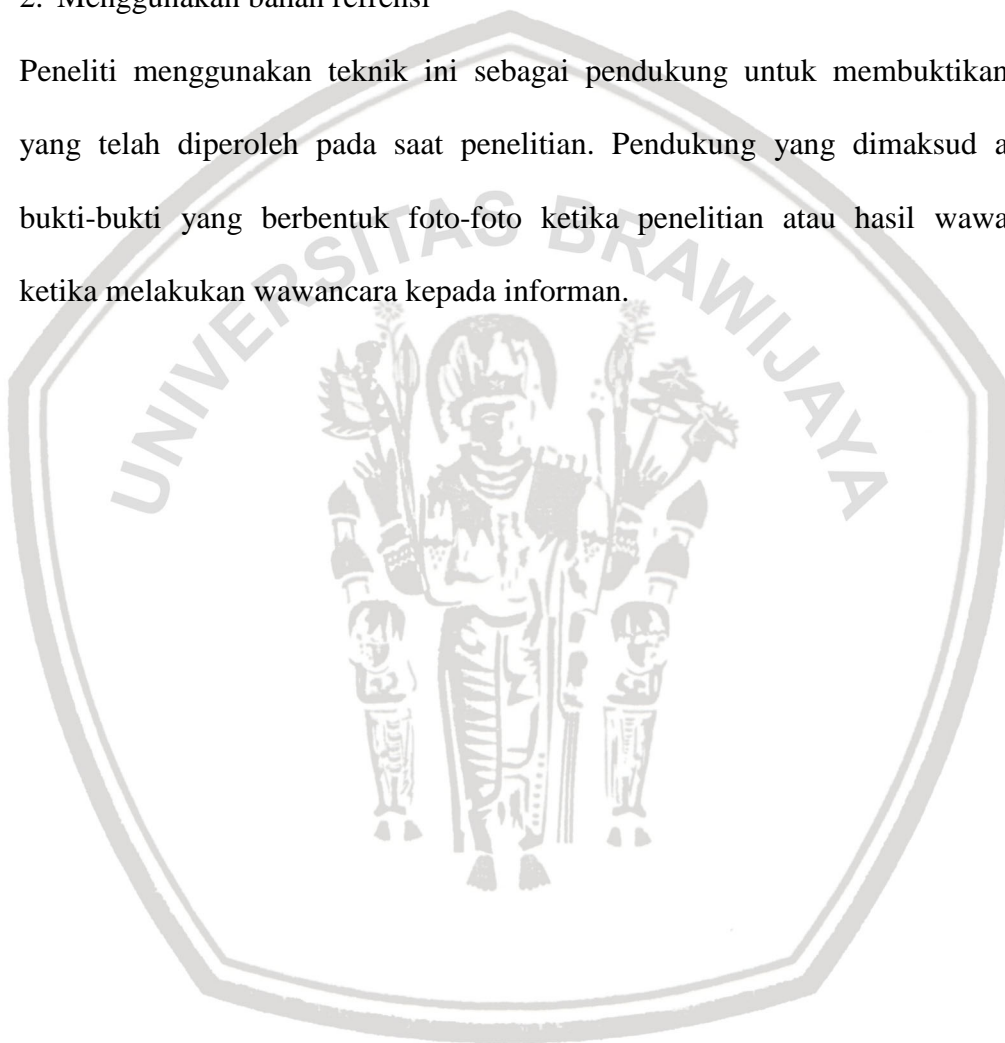
1. Triangulasi

Triangulasi merupakan teknik yang dilakukan peneliti untuk mengukur validitas dan reliabilitas data. Menurut Sugiyono (2015:273) mengungkapkan bahwa triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber, berbagai cara, dan berbagai waktu. Peneliti memilih triangulasi

sumber untuk menguji kredibilitas data. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek kembali data yang telah diperoleh dari beberapa sumber data, yaitu informan yang berasal dari petugas pelayanan di SAMSAT *Payment Point* serta informan yang berasal dari masyarakat.

2. Menggunakan bahan refrensi

Peneliti menggunakan teknik ini sebagai pendukung untuk membuktikan data yang telah diperoleh pada saat penelitian. Pendukung yang dimaksud adalah bukti-bukti yang berbentuk foto-foto ketika penelitian atau hasil wawancara ketika melakukan wawancara kepada informan.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Kota Malang

a. Sejarah Singkat Kota Malang



Gambar 4. Lambang Kota Malang
Sumber: <http://malangkota.go.id>, 2017

Kota Malang secara umum mulai tumbuh dan berkembang setelah munculnya Pemerintah Kolonial Belanda. Pada tahun 1879, kereta api mulai beroperasi di Kota Malang yang menandai perkembangan Kota Malang. Kebutuhan masyarakat semakin meningkat terutama dalam hal ruang gerak untuk melakukan berbagai kegiatan. Hal tersebut mengakibatkan terjadinya perubahan tata guna tanah, sehingga pembangunan bermunculan tanpa terkendali. Perubahan fungsi lahan dari fungsi pertanian menjadi perumahan dan industri tumbuh sangat cepat.

b. Kondisi Geografi dan Demografi Kota Malang



Berdasarkan laman <http://malangkota.go.id>, Kota Malang terletak pada ketinggian antara 429-667 meter diatas permukaan air laut. Secara astronomis



Kota Malang terletak pada posisi 112,06°-112,07° Bujur Timur dan 7,06°-8,02° Lintang Selatan, yang memiliki luas wilayah sebesar 110.006 km². Kota Malang merupakan kota terbesar kedua di Provinsi Jawa Timur setelah Kota Surabaya, yang terbagi menjadi 5 (lima) Kecamatan, 57 Kelurahan dan 544 Rukun Warga (RW) serta 4.068 Rukun Tetangga (RT). Kota Malang berada ditengah-tengah wilayah administrasi Kabupaten Malang, dengan batas wilayah administrasi sebagai berikut:

1. Sebelah Utara: Kecamatan Singosari dan Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang.
2. Sebelah Timur: Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang.
3. Sebelah Selatan: Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang.
4. Sebelah Barat: Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau Kabupaten Malang.

2. Karakteristik Demografi

Berdasarkan data kependudukan yang dirilis oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dari laman <http://dispendukcapil.malangkota.go.id> diakses pada tanggal 12 November 2017, jumlah penduduk Kota Malang di tahun 2016 mencapai 895.387 jiwa yang terdiri dari 446.933 laki-laki dan 448.454 perempuan. Dilihat dari komposisi penduduk Kota Malang, jumlah penduduk terbanyak berada di Kecamatan Kedung kandang sebesar 208.979 jiwa, sementara penduduk paling sedikit terdapat di Kecamatan Klojen sebesar 110.136 jiwa. Sedangkan

jumlah penduduk di Kecamatan Sukun sebesar 206.612 jiwa, di Kecamatan Blimbing sebesar 196.847 jiwa, dan di Kecamatan Lowokwaru sebesar 172.813 jiwa. Kepadatan penduduk di Kota Malang mencapai 8.136 jiwa/km², kepadatan penduduk paling tinggi justru terjadi di Kecamatan Klojen dengan 12.473 jiwa/km² dengan luas wilayah 8,83 km², sedangkan kepadatan penduduk terendah berada di Kecamatan Kedungkandang sebesar 5.239 jiwa/km² dengan luas wilayah 39,89 km².

2. UPT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Kota

a. Sejarah UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota



Gambar 6. Kantor UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota

Sumber: Dokumen Pribadi, 2017

Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur dalam rangka melaksanakan penghimpunan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah sebagaimana telah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 1956 tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah dan Undang-Undang Darurat Nomor 11 Tahun 1957 tentang Peraturan Umum Pajak Daerah dan Peraturan

Umum Retribusi Daerah. Selanjutnya membentuk Urusan Pajak pada Bagian Penghasilan Daerah Sekretariat Daerah Tingkat I Jawa Timur dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Timur tanggal 28 November 1960 Nomer: P/361/A/Drh, embrio tersebut kemudian berkembang dan ditingkatkan statusnya menjadi Dinas Pajak Daerah Jawa Timur yang berkedudukan di Jalan Karet Nomer 90 Surabaya.

Pada tahun 1962 merupakan langkah awal kegiatan Dinas Pajak Daerah Jawa Timur berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomer: Des/451/G/28/Drh tanggal 28 Maret 1962, tetapi berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomer: Des/1205/G/110/Drh tanggal 26 September 1962 Dinas Pajak Daerah Jawa Timur baru dinyatakan berlaku pada tanggal 1 Oktober 1962, tanggal pemberlakuan inilah yang digunakan diperingati sebagai hari jadi dari Dinas Pajak Daerah Jawa Timur.

Dinas Pajak Daerah Jawa Timur berubah menjadi Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur yang berlokasi di Jalan Manyarkertoarjo Nomer 1 Surabaya, yang ditetapkan pada tanggal 11 Juni tahun 1977. Proses perubahan Lembaga Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur menyangkut perubahan paradigma yang sangat mendasar dalam menghadapi tantangan masa depan, lebih menajamkan tatapan ke masa depan terhadap keberadaan dan peranan Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur dan lebih mampu menyikapi secara positif dan melakukan inovasi kebijakan yang mampu memberikan nilai tambah menjadi suatu potensi yang realistis dan

sangat dominan dalam penyediaan pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan Provinsi Jawa Timur.

Proses transformasi berikutnya adalah perubahan kewenangan yang diamanatkan Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, Bidang Keuangan merupakan bagian dari unsur penunjang urusan Pemerintahan sehingga bentuk organisasinya berubah menjadi Badan. Dengan ditetapkannya Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 yang ditindaklanjuti dengan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah serta berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 67 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur, maka terhitung sejak tanggal 1 Januari 2017 Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur berubah menjadi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur yang berlokasi di Jalan Manyarkertoarjo Nomor 1 Surabaya. Berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 100 Tahun 2016 tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur membentuk Unit Pelaksana Teknis (UPT) di setiap daerah Provinsi Jawa Timur. Unit Pelaksana Teknis adalah Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur yang melaksanakan kegiatan teknis operasional atau

kegiatan teknis penunjang tertentu. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur memiliki 35 UPT di setiap daerah Provinsi Jawa Timur.

Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Kota (UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota) merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis dari Badan Pendapatan Daerah di bawah Pemerintah Provinsi Jawa Timur yang mempunyai tugas di bidang pendapatan daerah untuk mengembangkan kebijakan daerah yang dapat di terima masyarakat, partisipatif, bertanggungjawab dan berkelanjutan serta mewujudkan pelayanan publik yang baik, terpercaya dan transparan. UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota melaksanakan tugas secara teknis operasional di lapangan yang dipimpin langsung oleh Kepala UPT yang bertanggungjawab kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur. UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur juga bekerja sama dengan Kantor Bersama SAMSAT dalam hal pelayanan langsung kepada Wajib Pajak di bidang Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

b. Visi, Misi dan Motto UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota

Visi UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota adalah “Mewujudkan Jawa Timur lebih sejahtera dan berakhlak melalui kemandirian fiskal dan pelayanan publik yang berkualitas”. Untuk mewujudkan visi yang telah ditetapkan tersebut, UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota mempunyai misi sebagai berikut:

1. Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Visi dan misi tersebut akan lebih mudah tercapai apabila seluruh pihak yang terkait memiliki motivasi dan semangat untuk berkontribusi secara maksimal dengan penuh rasa tanggungjawab kepada tugas yang telah diberikan seperti motto yang diusung oleh UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota yaitu “Kepuasan Wajib Pajak merupakan tujuan utama kami”.

c. Tugas dan Fungsi UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota

Tugas dan fungsi UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota telah diatur dalam Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 100 Tahun 2016 tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur. UPT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Kota mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur di bidang teknis operasional pemungutan pendapatan daerah, ketatausahaan serta pelayanan masyarakat. Untuk melaksanakan tugas tersebut UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Pelaksanaan kegiatan teknis operasional pemungutan Pendapatan Asli Daerah.
2. Pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (PKB dan BBNKB) di Kantor Bersama SAMSAT.

3. Pelaksanaan koordinasi dengan Instansi terkait pada Kantor Bersama SAMSAT.
4. Pelaksanaan koordinasi dengan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota terkait dengan pemungutan Pendapatan Asli Daerah.
5. Pelaksanaan tugas-tugas ketatausahaan.
6. Pelaksanaan pelayanan masyarakat.
7. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur.

d. Wilayah Kewenangan Kerja UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota

Wilayah kewenangan kerja UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota sebagai pelaksana teknis operasional meliputi 5 Kecamatan dengan 58 Kelurahan seperti yang terlihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Wilayah Kewenangan UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota

Nama Kecamatan	Jumlah Kelurahan
Kecamatan Klojen	11 Kelurahan
Kecamatan Sukun	12 Kelurahan
Kecamatan Blimbing	11 Kelurahan
Kecamatan Kedungkandang	12 Kelurahan
Kecamatan Lowokwaru	12 Kelurahan

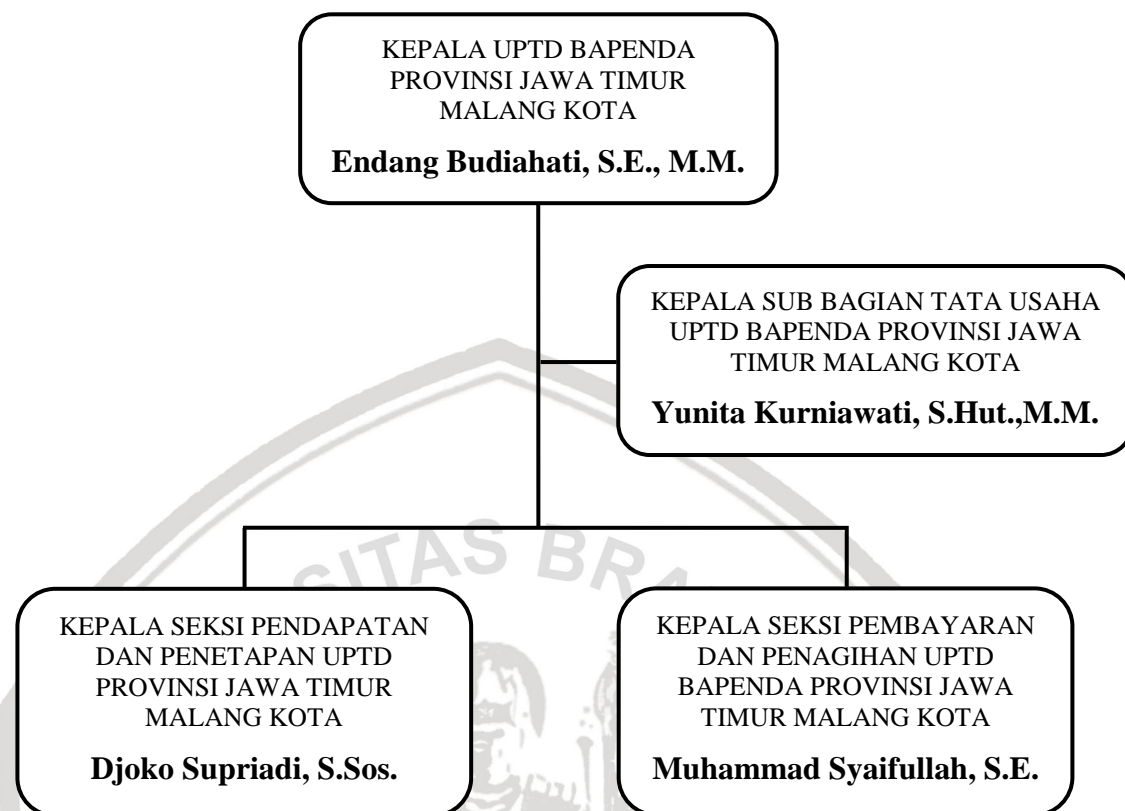
Sumber: UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota, 2017

e. Struktur Organisasi UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota

Susunan dan struktur organisasi UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota telah ditetapkan berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 100 Tahun 2016 tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur sebagai berikut:

- a. Kepala UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota.
- b. Sub Bagian Tata Usaha UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota, terdiri dari:
 1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 2. Sub Bagian Keuangan
 3. Sub Bagian Perlengkapan
- c. Seksi Pendataan dan Penetapan UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota.
- d. Seksi Pembayaran dan Penagihan UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota.

Agar lebih jelas mengenai susunan organisasi UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota, dapat dilihat dari bagan struktur organisasi sebagai berikut:



Gambar 7. Bagan Struktur Organisasi UPTD Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota

Sumber: UPTD Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota, 2017

f. Bidang Kerja UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota

1. Kepala UPT

Kepala UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota memiliki tugas pokok sebagai berikut:

- a. Memimpin dan mengawasi pelaksanaan di bidang administrasi, teknis operasional pemungutan pajak, retribusi, pendapatan lain-lain yang sah.
- b. Melaksanakan koordinasi terkait pemungutan Pendapatan Daerah.
- c. Melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

2. Sub Bagian Tata Usaha UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota

Sub Bagian Tata Usaha UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota memiliki tugas sebagai berikut:

- a. Melaksanakan pengelolaan surat menyurat, urusan rumah tangga, kehumasan dan kearsipan.
- b. Melaksanakan pengelolaan administrasi kepegawaian.
- c. Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan.
- d. Melaksanakan pengelolaan kantor.
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala UPT.

3. Seksi Pendataan dan Penetapan UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota.

Seksi Pendataan dan Penetapan UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota memiliki tugas sebagai berikut:

- a. Melaksanakan pendataan dan penetapan objek dan subjek Pajak Daerah di wilayah kerja.
- b. Menyiapkan surat pemberitahuan (SPT) Pajak Daerah.
- c. Melaksanakan penetapan pajak.
- d. Menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD).
- e. Merencanakan penerimaan pajak.
- f. Melaksanakan pengurangan, penghapusan, dan pembatalan penetapan pajak.

- g. Melaksanakan administrasi dan menyediakan bahan pertimbangan terkait keberatan dan restitusi.
- h. Menerima dan menindaklanjuti kelengkapan administrasi mutasi objek pajak.
- i. Laporan data objek dan penetapan pajak daerah.
- j. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala UPT.

4. Seksi Pembayaran dan Penagihan UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota

Seksi Pembayaran dan Penagihan UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota memiliki tugas sebagai berikut:

- a. Meneliti dan menghimpun tindakan bukti pembayaran dari bendahara penerima pembantu dan membukukan penerimaan pendapatan daerah berdasarkan surat tanda setoran.
- b. Menerima dan menghimpun tindakan penetapan pajak daerah sebagai bahan untuk melakukan penagihan.
- c. Menerbitkan surat keterangan fiskal, surat keterangan pelunasan pembayaran Pajak Daerah.
- d. Menerima, membukukan dan menindaklanjuti surat teguran, surat ketetapan Pajak Daerah dan menerbitkan surat tagihan, surat peringatan serta mendistribusikan kepada petugas dinas luar sebagai bahan operasional.

- e. Melakukan pengecekan di lapangan terkait dengan permohonan keberatan dan penghapusan penetapan Pajak Daerah dan laporan pengaduan masyarakat.
- f. Menyusun laporan penerimaan kas dan mengirimkan ke Badan melalui Sub Bagian Tata Usaha.
- g. Menyusun laporan tunggakan dan pencairan tunggakan Pajak Daerah.
- h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala UPT.

3. Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota

a. Sejarah Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota



Gambar 8. Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota

Sumber: Dokumen Pribadi, 2017

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan lembaga pelayanan publik yang lahir pada tahun 1976 dengan menerapkan konsep pelayanan publik terpadu (*Integrated Public Service*) berdasarkan Surat Keputusan Bersama Tiga Menteri yaitu Menteri Pertahanan dan

Keamanan, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri. SAMSAT dapat dikatakan sebagai lembaga pelayanan publik yang menggunakan sistem pelayanan satu atap tertua di Indonesia yang masih berjalan hingga sekarang. Di era otonomi daerah dan desentralisasi seperti saat ini, SAMSAT dapat dikatakan sebagai inspirator dan inovator terhadap reformasi pelayanan publik di Indonesia. Hal tersebut dikarenakan dalam perkembangan pelayanan publik, banyak model-model dari pelayanan publik yang mengadopsi dari konsep pelayanan satu atap tersebut.

SAMSAT juga merupakan lembaga pelayanan publik yang sangat unik, karena di dalam SAMSAT terdapat suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Kepolisian Daerah (POLDA), Badan Pendapatan Daerah serta PT. Jasa Raharja (Persero) yang mempunyai tugas pokok dan fungsi yang berbeda-beda tetapi mampu untuk bekerjasama secara integratif dan harmonis dalam suatu sistem kelembagaan untuk melayani masyarakat. Salah satunya adalah SAMSAT Malang Kota yang di dalamnya terdiri dari:

1. Kepolisian Daerah (POLDA), mempunyai kewenangan di bidang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Regident Ranmor).
2. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur (Bapenda), mempunyai kewenangan di bidang pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
3. PT. Jasa Raharja (Persero), mempunyai kewenangan di bidang pemungutan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

4. Bank BNI, BRI, BTN, Bank Jatim dan Mandiri, mempunyai kewenangan di bidang pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ via online.

SAMSAT Malang Kota mengadakan kerjasama dengan Bank JATIM, BNI, dan Mandiri dalam melakukan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang. Dengan kerjasama yang sedang berjalan Bank JATIM, BNI, Mandiri mempunyai kewenangan dalam melakukan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor salah satunya di layanan unggulan SAMSAT di Malang Kota.

b. Visi, Misi, Motto dan Janji Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota

Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota merupakan sebuah lembaga yang menerapkan konsep pelayanan terpadu satu atap dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, dalam rangka mewujudkan pelayanan publik secara prima Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota memiliki visi, misi dan motto sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan publik secara prima kepada masyarakat Kota Malang. Visi, misi dan motto Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota sebagai berikut:

1. Visi

“Terwujudnya Pelayanan Prima Sebagai Bukti Pengabdian Kepada Masyarakat”.

2. Misi

1. Meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.
2. Meningkatkan keamanan dan keselamatan pemilik kendaraan bermotor.

3. Meningkatkan pendapatan daerah dan Negara.

3. Motto

“Kepuasan Wajib Pajak Merupakan Tujuan Utama Kami”.

4. Janji

Manajemen dan seluruh staf Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota bertekad menerapkan sistem kerja terpadu untuk memberikan perlindungan, legalitas dokumen dan peningkatan Pendapatan Asli Daerah serta kepuasan wajib pajak, sebagai wujud pelayanan prima sesuai dengan peraturan yang berlaku disertai perbaikan yang berkesinambungan.

c. Jenis Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota

Berdasarkan Cara Penyampaian Pelayanan dan Lokasi Pelayanan

Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota merupakan lembaga yang di dalamnya terdapat tiga Instansi yang saling bekerjasama secara integratif dan harmonis dalam rangka memberikan pelayanan publik secara prima dan berkualitas. Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota membentuk layanan unggulan dan inovasi-inovasi pelayanan di bidang pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor sebagai bentuk jawaban terhadap tuntutan peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat Kota Malang. Layanan unggulan dan inovasi-inovasi yang masih berjalan hingga sekarang di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota antara lain:

1. SAMSAT *Link*

SAMSAT *Link* merupakan layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ untuk pengesahan STNK pada Kantor Bersama

SAMSAT Malang Kota, dengan menggunakan sistem jaringan interkoneksi yang memungkinkan Wajib Pajak melakukan transaksi tanpa terikat pada tempat domisilinya dalam wilayah Provinsi Jawa Timur.

2. SAMSAT *Drive Thru*

SAMSAT *Drive Thru* adalah layanan unggulan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ untuk pengesahan STNK yang pelayanannya berlokasi di sekitar lingkungan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota, sehingga memungkinkan Wajib Pajak melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarainya. Lokasi SAMSAT *Drive Thru* berada di luar gedung Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota, tepat di depan halaman Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota Jl. S. Supriyadi No. 80 Kebonsari, Kacuk, Kecamatan Sukun, Kota Malang.

3. SAMSAT Keliling

SAMSAT Keliling adalah layanan unggulan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ untuk pengesahan STNK yang pelayanannya menggunakan kendaraan bermotor milik UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota, SAMSAT Keliling sering beroperasi ditempat-tempat strategis dan pusat keramaian dengan lokasi dan jadwal pelayanan yang telah ditentukan. Mobil SAMSAT Keliling sering berada di Bundaran Jl. Bandung Kota Malang untuk pagi hari hingga siang hari dan di sekitar Pos Polisi Pasar Besar Jl. Pasar Besar Kota Malang untuk sore hari hingga malam hari.

4. SAMSAT *Corner*

SAMSAT *Corner* adalah layanan unggulan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ untuk pengesahan STNK yang pelayanannya berada di luar gedung Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota yang berlokasi pada Plaza atau Mall dengan hanya menunjukkan KTP asli dan STNK saja. Lokasi SAMSAT *Corner* berada di Mall Olympic Garden (MOG) lantai 2 Jl. Kawi No. 24 Bareng, Kauman, Kecamatan Klojen, Kota Malang.

5. SAMSAT *Payment Point*

SAMSAT *Payment Point* adalah layanan unggulan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ untuk pengesahan STNK yang pelayanannya berada di luar gedung Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota yang ditempatkan pada tempat strategis atau pusat keramaian. Lokasi SAMSAT *Payment Point* berada di Alun-alun Kota Malang Jl. Merdeka Utara, Kauman, Kecamatan Klojen, Kota Malang.

d. Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point*

Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point* merupakan layanan pengesahan STNK, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ di tempat-tempat strategis atau tempat keramaian. SAMSAT *Payment Point* di Kota Malang dibentuk oleh Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota berdasarkan Surat Edaran Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur, Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Nomor: SE/07/VII/2008, Nomor:

970/11123/101.22/2008, Nomor: KEP/4/2008 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Layanan Unggulan SAMSAT dan Operasi Bersama Pemeriksaan Administrasi Kendaraan Bermotor yang memiliki maksud dan tujuan yaitu, SAMSAT *Payment Point* memiliki maksud penyelenggaraan pelayanan SAMSAT *Payment Point* adalah memberikan pilihan pelayanan bagi masyarakat (Wajib Pajak) dalam melaksanakan pembayaran PKB dan SWDKLLJ serta pengesahan STNK yang berlokasi di tempat-tempat strategis atau tempat-tempat keramaian atau daerah-daerah yang berbatasan dengan daerah lain. SAMSAT *Payment Point* dibentuk Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota bertujuan sebagai berikut:

- a. Meningkatkan efisiensi waktu, tenaga dan biaya bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan (Wajib Pajak).
- b. Mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap Calo atau Biro Jasa.
- c. Menjamin adanya kepastian waktu dan transparansi biaya pelayanan tanpa mengurangi kepastian hukum.
- d. Membagi beban pelayanan yang semula terkonsentrasi pada Kantor Bersama SAMSAT.

Hal-hal yang berkaitan dengan teknis pelaksanaan Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point* di Kota Malang telah diatur dalam Surat Edaran Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur, Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Nomor: SE/07/VII/2008, Nomor: 970/11123/101.22/2008, Nomor: KEP/4/2008 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Layanan Unggulan SAMSAT dan Operasi Bersama Pemeriksaan Administrasi Kendaraan Bermotor, yang di dalamnya mengatur pelaksanaan teknis pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui SAMSAT

Payment Point kepada Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kota Malang sebagai berikut:

1. Simbol (icon) Pelayanan

SAMSAT *Payment Point* yang merupakan Layanan Unggulan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota mempunyai simbol (icon) yang digunakan sebagai identitas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Pemasangan simbol (icon) Pelayanan SAMSAT *Payment Point* diatur sebagai berikut:

1. Simbol (icon) Layanan SAMSAT *Payment Point* dipasang pada tempat Layanan SAMSAT *Payment Point*.
2. Pemasangan simbol/spanduk Layanan SAMSAT *Payment Point* juga dimungkinkan dipasang ditempat-tempat lain yang dianggap strategis.
3. Ukuran simbol yang dipasang ditempat layanan SAMSAT *Payment Point* disesuaikan dengan kondisi lapangan.

2. Sarana dan Prasarana Layanan

Pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ melalui SAMSAT *Payment Point* di Kota Malang tentunya harus dilengkapi dengan sarana dan prasarana pelayanan yang mendukung pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ di Kota Malang. Lokasi Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point* dilaksanakan ditempat-tempat yang strategis di luar Kantor Bersama SAMSAT. SAMSAT *Payment Point* harus memenuhi berbagai sarana yaitu:

1. SAMSAT *Payment Point* dilengkapi dengan 2 (dua) loket yaitu:

- a. Loker Pendaftaran atau pengesahan dokumen kendaraan bermotor.
 - b. Loker Pembayaran PKB dan SWDKLLJ serta penyerahan berkas/dokumen.
2. Perangkat komputer dan komunikasi data, terdiri dari:
- a. Central Processing Unit (CPU) dan kelengkapan monitor, keyboard dan mouse, sebanyak 3 unit, untuk server 1 unit, dan untuk operator pendaftaran dan pembayaran atau pengesahan masing-masing 1 unit.
 - b. Printer, sebanyak 2 unit.
 - c. Scanner, sebanyak 1 unit.
 - d. Alat komunikasi data (modem dan router).
3. Layanan SAMSAT *Payment Point* dilengkapi dengan beberapa fasilitas pendukung, sebagai berikut:
- a. Kursi dan meja untuk tempat perangkat komputer dan tempat pelayanan.
 - b. Listrik/genzet.
 - c. Brangkas/tempat penyimpanan uang.
 - d. Alat pendeteksi keaslian uang dan dokumen kendaraan bermotor (Ultra-violet).
 - e. Penyejuk ruangan (AC/kipas angin).
 - f. Alat pemadam kebakaran.

3. Persyaratan Layanan

Di SAMSAT *Payment Point* terdapat persyaratan yang harus dipenuhi oleh Wajib Pajak kendaraan bermotor dalam memanfaatkan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point* disamping harus memenuhi persyaratan umum juga harus memenuhi persyaratan khusus sebagai berikut:

1. Melayani pendaftaran atau pengesahan dokumen STNK setiap tahun.
2. Tidak melayani kendaraan bermotor angkutan penumpang umum (plat kuning) dan kendaraan dinas (plat merah).
3. Kendaraan bermotor yang telah dilakukan penetapan jabatan (SKPDKB) dapat dilayani dengan berpedoman pada sistem dan prosedur yang berlaku.
4. Tidak melayani status blokir POLRI.

Berdasarkan Keputusan Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur, Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Nomor: MOU/09/VII/2011 DITLANTAS, Nomor: 616 Tahun 2011, Nomor: SKEB/1/2011 tentang Standar Pelayanan Publik Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Jawa Timur, standar pelayanan pengesahan STNK setiap tahun melalui SAMSAT *Payment Point* yang harus dilengkapi Wajib Pajak kendaraan bermotor yaitu:

1. Identitas diri.

Perorangan: KTP, SIM, Pasport.

2. STNK dan BPKB asli tanpa fotocopy maupun stofmap.

4. Petugas SAMSAT *Payment Point*

SAMSAT *Payment Point* dalam memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang harus memiliki Sumber Daya Manusia berupa Petugas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Sumber Daya Manusia di SAMSAT *Payment Point* terdiri dari:

1. Jumlah Petugas pelayanan di SAMSAT *Payment Point* sebanyak 3 orang:

- a. 1 Petugas POLRI.
- b. 1 Petugas Dinas Pendapatan.
- c. 1 Petugas PT. Jasa Raharja.

2. Seragam Petugas

- a. POLRI berseragam Pelayanan SAMSAT.
- b. Dinas Pendapatan berseragam pelayanan SAMSAT.
- c. PT. Jasa Raharja berseragam pelayanan SAMSAT.

5. Waktu Pelayanan

SAMSAT *Payment Point* di Kota Malang memiliki jadwal pelayanan sendiri yang telah ditentukan dalam Surat Edaran Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur, Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Nomor: SE/07/VII/2008, Nomor: 970/11123/101.22/2008, Nomor: KEP/4/2008 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Layanan Unggulan SAMSAT dan Operasi Bersama Pemeriksaan Administrasi Kendaraan Bermotor, waktu pelayanan pada SAMSAT *Payment Point* diatur sebagai berikut:

1. Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 WIB – Pukul 14.00 WIB.

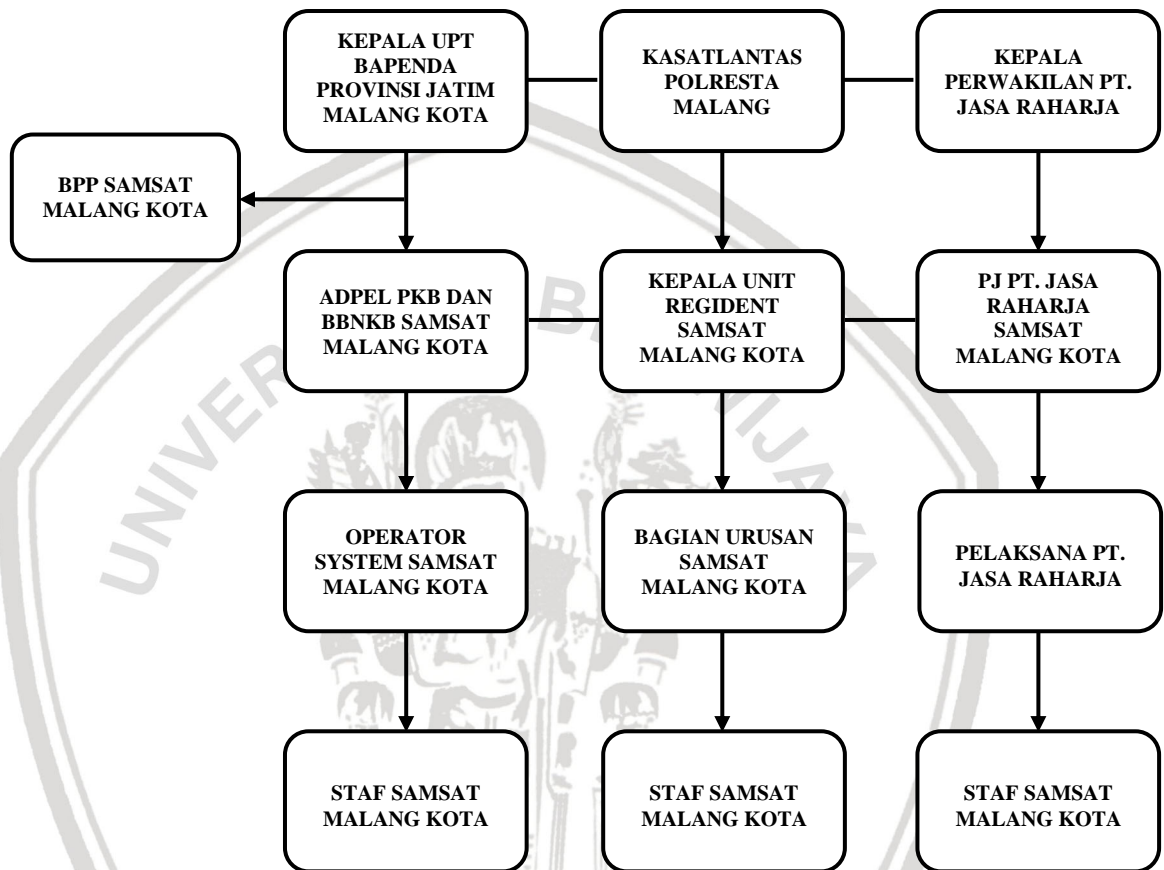
2. Hari Jum'at : Pukul 08.00 WIB – Pukul 11.00 WIB.
3. Hari Sabtu : Pukul 08.00 WIB – Pukul 12.00 WIB.

e. Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota

Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota merupakan lembaga pelayanan publik yang menerapkan sistem pelayanan satu atap, sehingga di dalam Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota terdapat tiga Instansi. Ketiga Instansi tersebut yaitu:

1. UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota
 - a. Kepala UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota.
 - b. Administrator Pelayanan PKB dan BBNKB.
 - c. Operator System SAMSAT Malang Kota.
 - d. Staff SAMSAT Malang Kota.
2. Kepolisian Resort (Polres) Kota Malang
 - a. Kepala Satuan Lalu Lintas (Kasatlantas) Polresta Malang.
 - b. Kepala Unit Registrasi dan Identifikasi (Kanit Regident) SAMSAT Malang Kota.
 - c. Bagian Urusan (Baur) SAMSAT Malang Kota.
 - d. Staff SAMSAT Malang Kota.
3. PT. Jasa Raharja (Persero)
 - a. Kepala Perwakilan PT. Jasa Raharja (Persero).
 - b. Penanggung Jawab Jasa Raharja SAMSAT Malang Kota.
 - c. Pelaksana PT. Jasa Raharja (Persero).
 - d. Staff SAMSAT Malang Kota.

Instansi yang berada di dalam Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota mempunyai tugas masing-masing, agar lebih jelas Struktur Organisasi di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota dapat dilihat dari bagan berikut ini :



Gambar 9. Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota
 Sumber : UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota, 2017

Berdasarkan gambar 8, dapat diketahui bahwa di dalam Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota setiap Instansi memiliki tugas masing-masing namun tetap saling berkoordinasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun Instansi yang bertanggungjawab dalam pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dalah UPT

Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota, yang memiliki tugas sebagai berikut:

1. Kepala UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota bersama dengan Bendahara Pengeluaran Pembantu (BPP) SAMSAT Malang Kota, memiliki tugas menerima dan melaporkan hasil pemungutan pajak yang dilakukan SAMSAT Malang Kota ke dalam kas daerah dalam bentuk Pajak Daerah.
2. Administrator Pelayanan PKB dan BBNKB Malang Kota
Administrator Pelayanan PKB dan BBNKB Malang Kota memiliki tugas sebagai berikut:
 - a. Melaksanakan dan melaporkan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan BBNKB serta pelayanan unggulan SAMSAT Malang Kota.
 - b. Mengkoordinasikan kegiatan pengoprasian jaringan komputer peada pelayanan informasi, pendaftaran, penetapan, penerimaan, pembayaran dan penyetoran Pajak Kendaraan Bermotor dan BBNKB pada Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.
 - c. Melakukan dan meningkatkan koordinasi pada instansi terkait dalam pelaksanaan pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.
 - d. Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan ISO 9001:2008 serta berinovasi terhadap pelaksanaan pelayanan (*action plan*).
 - e. Membuat laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap per tiga bulan beserta data pendukungnya.

- f. Bertanggungjawab terhadap pelaksanaan tugas opsys dan kasir.
- g. Melaksanakan pekerjaan lain yang diperintahkan langsung oleh atasan.

3. Operator System SAMSAT Malang Kota

Operator System SAMSAT Malang Kota memiliki tugas sebagai berikut:

- a. Melakukan pengecekan terhadap tanggal proses komputer, printer dan data sebelum pelayanan dimulai.
 - b. Melakukan perawatan program aplikasi sesuai prosedur yang berlaku.
 - c. Melakukan perubahan dan perbaikan data kendaraan bermotor setelah diadakan deklarifikasi dengan bukti registrasi dan identifikasi berdasarkan sepengetahuan Administrator Pelayanan PKB dan BBNKB.
 - d. Melaporkan ke Badan melalui Administrator Pelayanan PKB dan BBNKB serta UPT terhadap setiap kerusakan program aplikasi.
 - e. Melakukan pekerjaan lain yang diperintahkan langsung oleh atasan.
4. Staf SAMSAT Malang Kota, memiliki tugas melayani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor oleh Wajib Pajak kendaraan bermotor.

B. Penyajian Data

1. Implementasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SAMSAT *Payment Point*.

Implementasi suatu kebijakan atau program dapat dilihat dari berbagai sudut pandang, sehingga muncul beberapa pendekatan yang dikemukakan oleh para ahli untuk menilai dan memahami implementasi kebijakan tersebut. Implementasi

kebijakan dalam perkembangannya muncul berbagai pendekatan yang berkembang dengan konsep yang berbeda-beda untuk melihat bagaimana implementasi kebijakan tersebut berjalan. Di dalam penelitian ini, peneliti akan melihat dan meneliti implementasi pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui SAMSAT *Payment Point* di Kota Malang, yang dilihat dari sudut pandang proses implementasi pelayanannya. Peneliti bermaksud untuk melihat bagaimana proses pencapaian tujuan dari sebuah kebijakan publik yang dijalankan melalui proses yang dilakukan.

SAMSAT *Payment Point* merupakan salah satu inovasi layanan unggulan yang dibentuk Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur, Kepolisian dan PT. Jasa Raharja yang terdapat di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota di bidang pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. SAMSAT *Payment Point* dibentuk untuk membantu pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang dilakukan oleh Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota. Peneliti mendapatkan informasi tentang SAMSAT *Payment Point* melalui wawancara yang peneliti lakukan kepada Bapak Sulaiman, selaku Kepala Administrator Pelayanan PKB dan BBNKB di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.

“SAMSAT *Payment Point* itu salah satu Layanan Unggulan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota mas, karena masyarakat sekarang semakin banyak jadi di SAMSAT Malang Kota itu mengadakan inovasi SAMSAT *Payment Point*. Dengan tujuan masyarakat tidak terlalu jauh dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor dan pelayanannya itu pelayanan prima jadi untuk meringankan masyarakat biar gak perlu ke SAMSAT Induk dan biar lebih dekat dengan masyarakat” (Wawancara pada hari Rabu, 25 Oktober 2017).

Pernyataan dari Bapak Sulaiman tersebut juga dipertegas oleh Ibu Roniah selaku Petugas Loker Pendaftaran dari Polres Kota Malang di *SAMSAT Payment Point* sebagai berikut:

“*SAMSAT Payment Point* itu ya salah satu Layanan Unggulan di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota, di Kota Malang kan ada empat layanan SAMSAT unggulan yaitu *SAMSAT Payment Point* yang ada di sini (alun-alun Kota Malang), kemudian SAMSAT Corner (di MOG), kemudian SAMSAT Drive Thru dan SAMSAT Keliling (menggunakan mobil) nah itu. Artinya *Payment Point* itu kan tempat pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di luar Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota, jadi untuk membantu pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota dan juga memudahkan masyarakat membayar Pajak. Di sini itu juga jujukan (tujuan) orang yang dari luar kota” (Wawancara pada hari Kamis, 2 November 2017).

SAMSAT Payment Point merupakan layanan unggulan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ yang memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kota Malang. Dibentuknya Layanan Unggulan SAMSAT Payment Point tersebut merupakan salah satu bentuk dari peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat di Kota Malang di sektor Pajak Kendaraan Bermotor. Implementasi pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui *SAMSAT Payment Point* di Kota Malang membutuhkan beberapa variabel yang mempengaruhi keberhasilan proses pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Berikut ini adalah penyajian data dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sesuai dengan fokus yang telah ditentukan:

a. Tujuan SAMSAT Payment Point

Kebijakan dibentuk untuk memperoleh hasil dari tujuan-tujuan yang ingin dicapai dan sebelumnya telah disepakati bersama. Hal tersebut seperti yang terjadi pada *SAMSAT Payment Point*, dimana pembentukan inovasi Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point* memiliki tujuan-tujuan yang

ingin dicapai. Tujuan yang ingin dicapai dari dibentuknya Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point* tentunya berkaitan erat dengan pemberian pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang. di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota terdapat beberapa inovasi layanan unggulan dibidang pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, salah satunya adalah Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point* yang berlokasi di Alun-alun Kota Malang Jl. Merdeka Utara, Kauman, Klojen Kota Malang. Peneliti memperoleh informasi tentang tujuan dibentuknya Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point* melalui wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Sulaiman selaku Kepala Administrator Pelayanan PKB dan BBNKB di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.

“Ya gini jadi tujuan utama itu karena masyarakat itu kan sudah terlalu banyak, akhirnya dari pihak Bapenda Provinsi Jawa Timur itu mengadakan layanan unggulan. Jadi biar masyarakat itu enak, jadi begitu di *Payment Point* itu kan cuma menunjukkan STNK, KTP setelah ditunjukkan langsung bayar. Pokoknya tujuan utamanya untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat” (wawancara pada hari Rabu, 25 Oktober 2017).

Pernyataan dari Bapak Sulaiman tersebut dipertegas oleh Ibu Roniah selaku Petugas Loker Pendaftaran dari Polres Kota Malang di SAMSAT *Payment Point* sebagai berikut:

“Ya tadi itu... ya biar memudahkan masyarakat untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor, tidak harus ke Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota. Jadi kalau ada tempat namanya SAMSAT *Payment Point* kayak gitu... nah itu bisa buat bayar pajak di situ” (Wawancara pada hari Kamis, 2 November 2017).

Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point* memiliki tujuan utama untuk mendekatkan dan memudahkan masyarakat khususnya Wajib Pajak

kendaraan bermotor dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLL di Kota Malang. Hal tersebut juga sesuai dengan visi dari Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota yaitu “Terwujudnya Pelayanan Prima Sebagai Bukti Pengabdian Kepada Masyarakat”, sehingga Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point* diharapkan dapat memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang berkualitas. Lokasi SAMSAT *Payment Point* yang berada di Alun-alun Kota Malang dapat juga dimanfaatkan masyarakat tentunya lebih mudah dijangkau, sehingga masyarakat tidak perlu menempuh jarak yang jauh ke Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota yang berlokasi di perbatasan Kota Malang dengan Kabupaten Malang Jl. S. Supriyadi No. 80 Kebonsari, Kacuk, Kecamatan Sukun, Kota Malang. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Mbak Annisa 22 tahun seorang Mahasiswi yang berasal dari Gadingkasri selaku pengguna Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point* sebagai berikut:

“Ya... lebih mudah seh soale kan kita cuma antri, bayar, selesai wes, pulang. Lebih cepet lah kalau disini, yang lainne iku lebih lama lah, penuh sesak ketimbang SAMSAT *Payment Point* di alun-alun sini, terus suasananya yang buat gak seneng iku. Kalau di SAMSAT *Payment Point* walaupun antri tapi beraturan gitu lo... tertib lah dan yang aku seneng disini itu pagi” (Wawancara pada hari Rabu, 8 November 2017).

Pernyataan dari Mbak Annisa tersebut juga disampaikan oleh Bapak Suluh 30 tahun seorang Wiraswasta yang berasal dari Blitar selaku pengguna Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point*.

“Sebenarnya sih mudah sih dibandingkan SAMSAT yang ada di Sukun itu. Lalu eee... lebih mudahnya gimana mas ya, kalau mungkin masnya pernah bayar di pajak motor di Kantor Bersama SAMSAT di

sana kan harus antri dan segala macemnya ya nah kalau disini itu kan cuma antri doang sekalian daftar terus pas nganti itu langsung bayar jadi kan perbedaannya kelihatan. Itu sih jadi lebih efektif kalau menurut saya” (Wawancara pada hari Sabtu, 11 November 2017).

Kedua pernyataan tersebut juga dipertegas oleh pernyataan yang disampaikan oleh Mas Andre 23 tahun seorang Mahasiswa yang berasal dari Banyuwangi selaku pengguna Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point* sebagai berikut:

“Kalo menurutku lebih efektif sih, soalnya kan sistemnya itu datang langsung minta nomer antrian jadi kan lebih efektif kalo seumpama yang pas dipanggil baru nomer 10 gitu ya sedangkan kita dapet nomer 50, jadi tau kira-kira lama apa gaknya. Lah seumpama aku belum makan bisa ditinggal dulu, bisa juga sekalian jalan-jalan di alun-alun kan bisa” (Wawancara pada hari Sabtu, 11 November 2017).

b. Sumberdaya Di SAMSAT *Payment Point*

Sumber daya merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi keberhasilan dalam suatu implementasi kebijakan. Untuk mendukung proses implementasi kebijakan diperlukan sumberdaya yang memadai serta dapat memanfaatkan sumberdaya yang ada secara maksimal, sehingga implementasi kebijakan dapat berjalan dengan baik. Sumberdaya yang terdapat di SAMSAT *Payment Point* dalam memberikan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor meliputi Sumber Daya Manusia dan Sumberdaya Waktu.

1. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia di SAMSAT *Payment Point* merupakan petugas yang memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Sumber Daya Manusia yang terdapat di SAMSAT *Payment Point* ada dua

petugas yaitu petugas Loret Pendaftaran dan Petugas Loret Pembayaran. Peneliti memperoleh informasi tentang Sumber Daya Manusia yang berada di SAMSAT *Payment Point* melalui wawancara kepada Bapak Sulaiman selaku Kepala Administrator Pelayanan PKB dan BBNKB di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.

“Ya gini kalau petugasnya itu kan kita SAMSAT kan SAMSAT itu kan satu atap jadi ada polisi, ada UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota, dan PT. Jasa Raharja. Jadi petugasnya disana itu Loret Pendaftarannya dari Kepolisian, Kasirnya dari UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota. Laaa kebetulan dari kami itu ada semacam Memorandum of Understanding (MoU) dari Bank Jatim, jadi kerja sama dengan Bank Jatim. Jadi yang layanan unggulan SAMSAT *Payment Point* kasirnya dari Bank Jatim, tapi pertanggungjawabannya ke kami” (Wawancara pada hari Rabu, 25 Oktober 2017).

Di SAMSAT *Payment Point* sendiri terdapat dua Loret yang digunakan untuk melayani Wajib Pajak kendaraan bermotor yaitu, Loret Pendaftaran dan Loret Pembayaran. Di Loret Pendaftaran petugas berasal dari Kepolisian yaitu Polres Kota Malang, sedangkan di Loret Pembayaran petugas sebagai kasir berasal dari Bank Jatim. Petugas Loret Pendaftaran yang berasal dari Polres Kota Malang tersebut bertugas untuk registrasi dan identifikasi STNK dari Wajib Pajak kendaraan bermotor. Petugas Loret Pembayaran yang seharusnya dari pegawai UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota, namun karena Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota mengadakan kerja sama dengan Bank Jatim sehingga petugas Loret Pembayaran di SAMSAT *Payment Point* berasal dari Bank Jatim. Putugas Loret Pembayaran yang berasal dari Bank Jatim tersebut bertanggungjawab langsung kepada Administrator Pelayanan PKB dan BBNKB terkait hasil laporan pelayanan

yang diberikan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang di sampaikan

Bapak Reza Kriswardana selaku petugas Loker Pembayaran di SAMSAT

Payment Point sebagai berikut:

“Petugasnya ya dari Kepolisian sama Bank Jatim, Kalau registrasi itu ya petugasnya harus dari Kepolisian mas soalnya kan nanti ada Registrasi dan Identifikasi STNKnya. Di sini itu petugasnya tetap kecuali hari sabtu dari Bank Jatim nanti di rolling sesuai dengan jadwal piketnya. Kalau sabtu kan Bank libur nanti gantian petugasnya, nah kebetulan ini tadi saya kena sendiri. Untuk petugas Loker Pendaftaran itu tetap, kecuali kalau ibunya nanti ada kegiatan digantikan sama temen-temen yang dari Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota, dari Kepolisian juga” (Wawancara pada hari Kamis, 2 November 2017).

Petugas pelayanan yang berada di SAMSAT *Payment Point* merupakan petugas tetap yaitu dari Polres Kota Malang dan Bank Jatim, namun untuk hari Sabtu petugas Loker Pembayaran dari Bank Jatim bergantian sesuai dengan jadwal piket yang telah ditentukan. Untuk Loker Pendaftaran petugas tetap dan wajib berasal dari Kepolisian karena bertugas untuk Registrasi dan Identifikasi STNK, namun apabila yang bertugas berhalangan karena sebuah kegiatan atau tugas lain dapat digantikan dengan petugas yang terdapat di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota namun tetap dari Kepolisian.

2. Sumberdaya Waktu

Sumberdaya Waktu adalah jam operasional pelayanan di SAMSAT *Payment Point* ketika pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dimulai hingga selesai pelayanan. Peneliti memperoleh informasi tentang jam operasional pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT *Payment Point* melalui wawancara dengan Ibu Roniah selaku petugas Loker Pendaftaran dari Polres Kota Malang di SAMSAT *Payment Point*.

“Bukanya ya dari pagi, jadi jam 8 pagi kita udah buka sampek jam 2 siang. Kalau udah jam 2 ya ditutup, di sini pelayanannya gak boleh lewat sampek jam 2, kalo udah jam 2 langsung ditutup biar WP gak datang buat ngantri lagi. Kayak ini kan saya tutup, soalnya apa WP biar gak kesini, la itu masih panjang antriannya bisa sampek 300 an lebih ini nanti kalau gak ditutup. Tapi kalo hari jum’at kita cuma sampek jam 11 saja, terus hari sabtu itu sampek jam 12 siang, dan hari minggunya kita libur. Jadi SAMSAT *Payment Point* hari minggu tidak melayani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Orang kan biasa kalau bayar pajak tanggal muda sampek pertengahan itu rame, tapi kalau akhir bulan tanggal 25 ke atas itu udah sepi. Sampean kemarin kesini pas sepi kan, sampean udah tau pas ramenya pas sepinya” (wawancara pada hari Kamis, 2 November 2017).

Pernyataan Ibu Roniah tersebut juga sesuai dengan yang disampaikan oleh Mbak Annisa 22 tahun seorang Mahasiswi yang berasal dari Gadingkasri selaku pengguna Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point* sebagai berikut:

“Kalau di SAMSAT *Payment Point* ini pagi kok mas, jam 8 iku udah buka. Kalo disini iku sesuai jadwal, jadi misale jadwal bukanya jam 8 ya iku beneran udah buka enaknye gitu mas, jadi tepat waktu gitu lo. Tapi pelayananne iku cuma sampek siang aja, sekitar jam 2an lah. La menurutku iku kalo jam 2 iku terlalu cepet, jadi yang lain iku kadang gak kebagihan udah ditutup lokete kan kasihan harus balik lagi besoknya” (Wawancara pada hari Rabu, 8 November 2017).

Pernyataan dari Mbak Annisa tersebut juga dipertegas oleh Bapak Mahenda seorang Wirausaha yang berasal dari Singosari selaku pengguna Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point* sebagai berikut:

“Di SAMSAT sini kan mulai jam pagi jam 8 sampek siang gitu lo, jam jam 2an mungkin lah itu udah selesai. Tapi saya biasanya bayarnya itu selalu pagi biar cepet dan gak antri banyak. Yang saya tau di sini itu setiap hari buka kok, tapi kalau pas hari libur enggak kayaknya. Soalnya hari minggu kemarin saya lewat sini itu tutup SAMSATnya” (Wawancara pada hari Rabu, 8 November 2017).

Berdasarkan pernyataan ketiga narasumber tersebut, dapat disimpulkan bahwa jam operasional pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di

SAMSAT *Payment Point* pada hari Senin sampai dengan hari Kamis pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dimulai dari jam 08.00 pagi hingga jam 14.00 siang, sedangkan hari Jum'at dimulai dari jam 08.00 pagi hingga jam 11.00 siang, untuk hari Sabtu dimulai dari jam 08.00 pagi hingga jam 12.00 siang. Di SAMSAT *Payment Point* sendiri hari minggu atau hari libur tidak melayani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, sehingga pelayanan yang diberikan SAMSAT *Payment Point* hanya pada hari Senin sampai dengan hari Sabtu saja.

SAMSAT *Payment Point* memiliki peraturan yang tegas mengenai jam operasional pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, sehingga pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak kendaraan bermotor sesuai dengan jam operasional pelayanan. Wajib Pajak kendaraan bermotor tidak dapat memanfaatkan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di luar jam operasional pelayanan yang telah ditentukan oleh SAMSAT *Payment Point* tersebut. Untuk lebih jelas tentang jam operasional pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang terdapat di SAMSAT *Payment Point* dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4. Jam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT *Payment Point*

Hari	Waktu Pelayanan
Senin	Pukul 08.00 – 14.00 WIB
Selasa	
Rabu	
Kamis	
Jumat	Pukul 08.00 – 11.00 WIB
Sabtu	Pukul 08.00 – 12.00 WIB
Minggu/tanggal merah	Libur

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2017

c. Proses Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Yang Dilakukan Oleh SAMSAT *Payment Point*.

1. Persyaratan

Persyaratan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ merupakan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh Wajib Pajak kendaraan bermotor untuk pengurusan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Persyaratan tersebut dapat berbentuk persyaratan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi oleh Wajib Pajak kendaraan bermotor. Di SAMSAT *Payment Point* terdapat beberapa persyaratan yang harus dilengkapi oleh Wajib Pajak kendaraan bermotor ketika akan membayar Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ. Peneliti melakukan wawancara tentang persyaratan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ

yang terdapat di SAMSAT *Payment Point* dengan Ibu Roniah selaku petugas Loret Pendaftaran dari Polres Kota Malang di SAMSAT *Payment Point*.

“Persyaratannya ya sama seperti Kantor Bersama SAMSAT, ya menyerahkan STNK asli beserta notice pajaknya dan identitas. Identitas itu bisa berupa KTP, kalau gak gitu SIM atas nama di STNK, atau KK yang asli, sesuai yang ada di STNK untuk di registrasi. Kalau identitas gak ada ya diarahkan untuk balik nama. Terus kalau kendaraan atas nama PT atau instansi harus ada Surat Kuasanya, bayar disini tetep bisa kok mas” (Wawancara pada hari Kamis, 2 November 2017).

Persyaratan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ yang terdapat di SAMSAT *Payment Point* sangat sederhana, Wajib Pajak kendaraan bermotor hanya perlu membawa identitas dan STNK asli. Wajib Pajak kendaraan bermotor cukup membawa identitas berupa KTP atau SIM, Kartu Keluarga (KK), yang sesuai dengan identitas di STNK serta membawa STNK asli sebagai persyaratan, maka Wajib Pajak kendaraan bermotor sudah dapat melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ di SAMSAT *Payment Point*. Namun apabila kendaraan bermotor tersebut atas nama sebuah Perusahaan Terbatas (PT) atau Instansi Pemerintah, maka persyaratan dilengkapi dengan Surat Kuasa dari PT atau Instansi Pemerintah yang bersangkutan. Persyaratan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ yang terdapat di SAMSAT *Payment Point* tidak jauh berbeda dengan persyaratan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ yang terdapat di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota, hanya saja di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota dilengkapi dengan Map Pendaftaran dan diperbolehkan hanya membawa membawa fotocopy identitas. Persyaratan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ yang

terdapat di SAMSAT *Payment Point* dan di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota dapat dilihat dalam tabel 4 berikut:

Tabel 5. Persyaratan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota dan SAMSAT *Payment Point*

SAMSAT <i>Payment Point</i>	Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota
KTP/SIM/KK/PASPOR asli (identitas sesuai di STNK)	KTP/SIM/PASPOR asli atau fotocopy
STNK asli	STNK dan BPKB asli/fotocopy
Tidak dilengkapi map pendaftaran	Map Pendaftaran

Sumber: UPT Badan Pendapatan Provinsi Jawa Timur Malang Kota

2. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan tahapan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan yang dilalui oleh Wajib Pajak kendaraan bermotor di SAMSAT *Payment Point*. Sebagai salah satu layanan unggulan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota, prosedur pelayanan di SAMSAT *Payment Point* tentunya lebih mudah. Peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Roniah selaku Petugas Loker Pendaftaran dari Polres Kota Malang di SAMSAT *Payment Point*, untuk mengetahui tahapan pelayanan pembayaran Pajak kendaraan Bermotor yang terdapat di SAMSAT *Payment Point*.

“Ya ini registrasi dulu, kalau lagi ramai mengambil nomer antrian, setelah itu Wajib Pajak menyerahkan persyaratan dan identitas tadi lalu di registrasi dari kepolisian yaitu petugas Regident (registrasi dan identifikasi), setelah sukses kan muncul pendaftaran sukses, kalau tidak mungkin di sebabkan blokir lapor jual, waktunya pajak per 5 tahun

langsung keluar di sini. Kalau pendaftaran sudah sukses bisa online, kalau di sini belum sukses belum bisa langsung membayar di loket pemabayaran” (Wawancara pada hari Kamis, 2 November 2017).

Berdasarkan pernyataan yang telah disampaikan oleh Ibu Roniah tersebut, prosedur pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ di SAMSAT *Payment Point* sangat sederhana, Wajib Pajak kendaraan bermotor hanya perlu melewati dua loket saja. Hal tersebut dipertegas oleh pernyataan yang disampaikan Bapak Mahenda 32 tahun seorang Wirausaha yang berasal dari Singosari selaku pengguna Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point*.

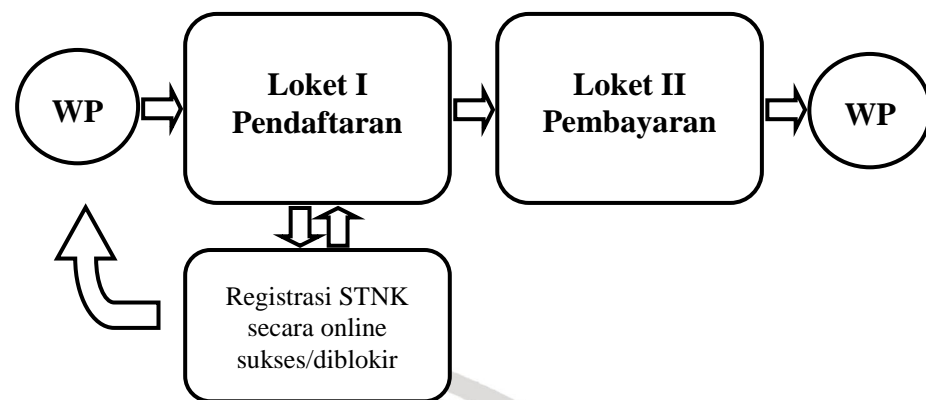
“Dari rumah itu saya udah persiapan persyaratannya dulu mas, bawa KTP sama STNK asli. Setelah itu saya kan langsung ikut antrian kan mas, soalnya kalau berangkat pagi SAMSAT *Payment Point* itu kan gak terlalu ramai. Setelah antri saya menyerahkan KTP sama STNK asli saya, setelah itu ke loket selanjutnya langsung dipanggil saya bayar sesuai dengan yang di STNK itu” (Wawancara pada hari Rabu, 8 November 2017).

Pernyataan dari Bapak Mahenda tersebut juga disampaikan oleh Mas Andre 23 tahun seorang Mahasiswa yang berasal dari Banyuwangi selaku pengguna Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point* sebagai berikut:

“Kalau bayar pajak di sini iku prosedurnya pertama kan anu... ngasih STNK yang lama sama KTP asli. Kalau sudah selesai, antri lagi buat pembayaran. Jadi dua kali antri, maksudnya antri buat ngasih KTP sama STNK yang lama iku dikasih, terus pindah lagi ke loket satunya buat pembayaran” (Wawancara pada hari Sabtu, 11 November 2017).

Prosedur pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ di SAMSAT *Payment Point* terdapat dua loket pelayanan yang harus dilalui Wajib Pajak kendaraan bermotor yaitu, Loret Pendaftaran dan Loret Pembayaran. Pertama, Wajib Pajak kendaraan bermotor menyerahkan persyaratan yang telah disiapkan untuk diperiksa kembali kelengkapan

persyaratannya dan diregistrasi secara online. Pada tahapan ini kelengkapan persyaratan dan kesesuaian antara identitas di KTP dengan di STNK akan diperiksa, apabila identitas di KTP tidak sesuai dengan identitas yang terdapat di STNK akan dikembalikan kepada Wajib Pajak kendaraan bermotor untuk dilengkapi kembali sesuai dengan identitas yang terdapat di STNK. Identitas yang telah sesuai kemudian diregistrasi secara online, apabila STNK yang diregistrasi telah di blokir atau masuk dalam perpanjangan STNK setiap lima tahun akan dikembalikan untuk diarahkan ke Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota. Kedua, STNK yang telah sukses diregistrasi kemudian diserahkan ke Loker Pembayaran untuk diperiksa nominal Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ yang harus dibayarkan. Pada tahap ini petugas Loker Pembayaran menyebutkan nominal yang harus dibayarkan, kemudian Wajib Pajak kendaraan bermotor membayar sejumlah nominal yang telah disebutkan oleh petugas Loker Pembayaran, kemudian petugas menyerahkan kembali identitas dan STNK kepada Wajib Pajak kendaraan bermotor. Rangkaian tahapan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLL di SAMSAT *Payment Point* dapat dilihat dari gambar berikut:



Gambar 10. Tahapan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ Di SAMSAT *Payment Point*

Sumber: Olahan Peneliti, 2017

3. Jangka Waktu Pelayanan

Jangka waktu pelayanan merupakan durasi waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak kendaraan bermotor untuk menyelesaikan seluruh proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ. Salah satu standar pelayanan publik yang mempengaruhi proses pemberian pelayanan yang baik adalah durasi waktu pelayanan, hal tersebut dikarenakan dengan waktu pelayanan yang efisien dapat mempercepat proses pemberian pelayanan. Di SAMSAT *Payment Point* sendiri waktu pelayanan yang dibutuhkan lebih efisien, sehingga Wajib Pajak kendaraan bermotor tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Berbeda dengan SAMSAT *Payment Point*, Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota justru membutuhksn waktu pelayanan yang lebih lama. Durasi waktu pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 6. Durasi Waktu Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota

Jenis Pelayanan	Durasi Waktu
Pengesahan (setiap 1 tahun)	15 Menit
Perpanjangan STNK (setiap 5 tahun)	30 Menit
Ganti STNK/Cetak STNK	30 Menit
Pendaftaran Kendaraan Baru	30 Menit
Balik Nama kedua/Mutasi Masuk	30 Menit

Sumber: UPT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Kota

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota memiliki beberapa jenis pelayanan dengan durasi waktu pelayanan yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan pengguna pelayanan. Durasi waktu pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT *Payment Point* tentunya berbeda dengan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota. Pelayanan pengesahan STNK setiap 1 tahun di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota memerlukan waktu kurang lebih 15 menit, sedangkan di SAMSAT *Payment Point* durasi waktu pelayanannya lebih cepat. Pernyataan tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Ibu Roniah selaku Petugas Registrasi Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dari Kepolisian di SAMSAT *Payment Point* sebagai berikut:

“Sebetulnya prosesnya cepet, dari Wajib Pajak datang menyerahkan identitas untuk diregistrasi setelah sukses saya kasih ke loket pembayaran langsung membayar, gak sampai 2 menit prosesnya kalau tidak antri. Tapi karena antri itu yang bikin agak lama, kalo prosesnya sendiri gak lama, yang bikin lama itu kan antrinya saja” (Wawancara pada hari Kamis, 2 November 2017).

Durasi waktu yang dibutuhkan SAMSAT *Payment Point* dalam melayani Wajib Pajak kendaraan bermotor hanya berlangsung kurang dari 5 menit. Proses pelayanan yang cepat dapat mempersingkat waktu Wajib Pajak kendaraan bermotor dalam menyelesaikan proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ, sehingga Wajib Pajak kendaraan bermotor tidak perlu menunggu terlalu lama walaupun ketika antrian di SAMSAT *Payment Point* cukup panjang. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Mahenda 32 tahun seorang Wirausaha selaku pengguna Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point* yang berasal dari Singosari sebagai berikut:

"Kalau untuk waktu pelayanannya lumayan cepet kok mas kalau menurut saya ya, gak sampai 5 menit antrinya juga gak panjang tadi. Tapi kalau agak siang itu antriannya tambah banyak ya jadi waktunya agak lama, maksudnya waktu ngantrinya kalau pelayanannya cepet kok. Makanya itu saya tadi berangkat pagi biar gak terlalu antri waktu bayarnya" (Wawancara pada hari Rabu, 8 November 2017).

Pernyataan dari Bapak Mahenda tersebut dipertegas oleh Bapak Edwin 53 tahun Wirausaha yang berasal dari Sawojajar selaku pengguna Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point* yang berasal dari Sawojajar.

"Kalau di sini itu lebih cepet aja mas, antrinya itu juga gak terlalu lama. Pas bayarnya juga gak lama langsung aja mas, habis nyerahin STNK ya langsung bayar ke petugas loket sebelahnya. Cepet kok prosesnya, ya sekitar 3 atau 5 menit gitu lah" (Wawancara pada hari Sabtu, 11 November 2017).

4. Biaya/Tarif

Biaya/tarif merupakan jumlah uang yang dikeluarkan Wajib Pajak kendaraan bermotor ketika membayar Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ. Biaya yang dikeluarkan Wajib Pajak kendaraan bermotor telah

ditentukan dan sesuai dengan yang tertera di notice Bukti Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ. Wajib Pajak kendaraan bermotor tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan diluar nominal yang tercantung dalam notice tersebut. Layanan unggulan SAMSAT *Payment point* mempunyai kepastian biaya sesuai dengan notice Bukti Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ. Peneliti memperoleh informasi tentang biaya pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ melalui wawancara yang peneliti lakukan dengan Ibu Roniah selaku Petugas Loker Pendaftaran dari Polres Kota Malang di SAMSAT *Payment Point*.

“Biayanya ya sesuai di tabel notice Pajak Kendaraan Bermotor, jadi ini berlakunya 1 tahun. Semuanya sudah tertera disini gak ada tambahan biaya lagi, nominal sudah sesuai notice Pajak Kendaraan Bermotor. Terus ini ada biaya administrasi STNK, nah itu bukan biaya administrasi sebenarnya tapi Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). Untuk tahun ini per January 2017 ada tambahan, roda 2 PNBP nya Rp. 25.000 kalau mobil PNBPnya Rp.50.000” (Wawancara pada hari Kamis, 2 November 2017).

Pernyataan dari Ibu Roniah tersebut dipertegas oleh Bapak Reza Kriswardana selaku petugas Loker Pembayaran dari Bank Jatim di SAMSAT *Payment Point* sebagai berikut:

“Biayanya ya sudah sesuai yang tercantum di notice pajak mas, kan habis di registrasi setelah lolos terus di kasihkan ke saya. Nanti saya tinggal manggil nama terus ngomong jumlah nominal pajak yang harus di bayarkan sesuai di noticenya ini. Beda lagi kalau yang sudah jatuh tempo pembayaran pajak, nanti ada tambahan biaya berupa denda. Jadi selain jumlah nominal pajak pokok ada tambahan lagi berupa dendanya tadi. Berhubung sekarang ada pemutihan dendanya dihapus, jadi gak ada denda” (Wawancara pada hari Kamis, 2 November 2017).

Tarif Pajak Kendaraan Bermotor yang harus dibayar oleh Wajib Pajak kendaraan bermotor dalam notice Bukti Pembayaran Pajak Kendaraan

Bermotor dan SWDKLLJ berupa biaya PKB dan SWDKLLJ yang jumlah nominalnya telah tercantum dalam notice tersebut. Di dalam notice Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ juga terdapat biaya administrasi STNK, namun hal tersebut merupakan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), yang diberlakukan terhitung sejak January 2017. Apabila Wajib Pajak kendaraan bermotor yang melakukan pembayaran melebihi jatuh tempo waktu yang tertera di dalam notice Bukti Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ akan dikenai sanksi administratif berupa denda. Jumlah nominal denda yang dikenakan kepada Wajib Pajak kendaraan bermotor sesuai dengan berapa lama tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor tersebut belum dibayarkan. Pernyataan tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak Mahenda 32 tahun seorang Wirausaha yang berasal dari Singosari selaku pengguna Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point*.

“Kalau biaya ya sudah sesuai mas gak ada tambahan lagi soalnya saya tepat waktu bayar pajaknya, mungkin kalau ada tambahan biaya itu mereka yang telat bayar gitu. Mungkin lebih dari seminggu atau satu hari, satu hari aja udah telat kok katanya mas. Udah sesuai kok mas biayanya, gak ada tambahan lagi” (Wawancara pada hari Rabu, 8 November 2017).

5. Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan hasil yang diterima Wajib Pajak kendaraan bermotor setelah melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ di Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point*. Di SAMSAT *Payment Point* hanya melayani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor untuk pengesahan STNK 1 tahun saja, sedangkan untuk pelayanan lainnya harus datang ke Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota. Hal tersebut sesuai

dengan pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Sulaiman selaku Kepala Administrator Pelayanan PKB dan BBNKB di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota sebagai berikut:

“Gini jadi kalau di SAMSAT Payment Point itu hanya melayani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tahunan (per 1 tahun), jadi kalau pelayanan terkait Pajak Kendaraan Bermotor tahunan, 5 tahun, balik nama, mutasi keluar, itu harus di Kantor Bersama SMASAT Malang Kota. SAMSAT Payment Point itu khusus untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor untuk satu tahun saja” (Wawancara pada hari Rabu, 25 Oktober 2017).

Pelayanan yang dapat dimanfaatkan Wajib Pajak kendaraan bermotor di SAMSAT *Payment Point* hanya sebatas pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor setiap 1 tahun saja, sehingga Wajib Pajak kendaraan bermotor hanya menerima hasil dari pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tersebut. Peneliti mendapatkan informasi tentang hasil yang diterima Wajib Pajak kendaraan di SAMSAT *Payment Point* melalui wawancara yang peneliti lakukan dengan Ibu Roniah selaku Petugas Locket Pendaftaran dari Polres Kota Malang di SAMSAT *Payment Point*.

“Hasilnya notice bukti pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tahunan (per 1 tahun), sama STNKnya sudah di stempel berupa hologram. Jadi notice Pajak Kendaraan Bermotor yang baru sesuai nominal pajak tahun tersebut yang dibayarkan dan STNKnya ini ditandai dengan stempel hologram. Kalau STNKnya yang lama tetep dikasihkan, soalnya kan STNK berlakunya 5 tahun” (Wawancara pada hari Kamis, 2 November 2017).

Hasil dari pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point* berupa pengesahan STNK dan notice Bukti Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ yang baru sesuai dengan jumlah nominal Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ yang

dibayarkan ditahun tersebut. Pengesahan STNK tersebut berupa STNK lama yang telah ditandai dengan stempel yang berbentuk hologram. Hasil pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ dapat dilihat dari gambar berikut:



Gambar 11. Pengesahan STNK 1 Tahun dan Notice Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ Baru
Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2017

d. Koordinasi antar Instansi Dalam Memberikan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Yang Dilakukan Oleh SAMSAT *Payment Point*

Koordinasi merupakan salah satu variabel yang dapat mempengaruhi keberhasilan dalam sebuah Implementasi Kebijakan. Implementasi Kebijakan harus didukung dengan koordinasi yang baik antara Instansi yang terkait, sehingga kesalahan-kesalahan yang terjadi dapat diminimalisir. SAMSAT *Payment Point* yang berada di Kota Malang merupakan salah satu Layanan Unggulan dari Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota. Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota sendiri merupakan suatu sistem administrasi

manunggal satu atap yang didalamnya terdapat tiga Instansi yang saling bekerja sama dalam memberikan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor yaitu, Kepolisian Daerah, Bapenda Provinsi Jawa Timur dan PT. Jasa Raharja. Sama halnya dengan SAMSAT *Payment Point* dalam memberikan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor tentunya terdapat koordinasi dan komunikasi dari ketiga Instansi tersebut, sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik. Peneliti memperoleh informasi tentang koordinasi yang terdapat di SAMSAT *Payment Point* melalui wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Sulaiman selaku Kepala Administrator Pelayanan PKB dan BBNKB di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.

“Selalu mas... karena kita kan di sini ada tiga Instansi yaitu dari Kepolisian, Bapenda Provinsi Jawa Timur, PT. Jasa Raharja dan itu tupoksinya sendiri-sendiri. Jadi kita selalu koordinasi dan setiap minggu kita evaluasi. Jadi aaa... gimana pelayanan di sana dan juga ada pemantauan. Kebetulan pemantauannya kami sendiri, jadi kita keliling” (Wawancara pada hari Rabu, 25 Oktober 2017).

Pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT *Payment Point* didukung dengan koordinasi yang rutin dilakukan, sehingga SAMSAT *Payment Point* tetap memberikan pelayanan dengan baik. Bentuk koordinasi di SAMSAT *Payment Point* berbagai macam, diantaranya melalui Administrator Pelayanan PKB dan BBNKB yang melakukan pemantauan setiap minggunya dan melakukan evaluasi berkaitan dengan kinerja pelayanan yang terdapat di SAMSAT *Payment Point*. Koordinasi di SAMSAT *Payment Point* menjadi lebih mudah karena adanya Sistem Jaringan yang digunakan petugas dalam memberikan pelayanan Pembayaran

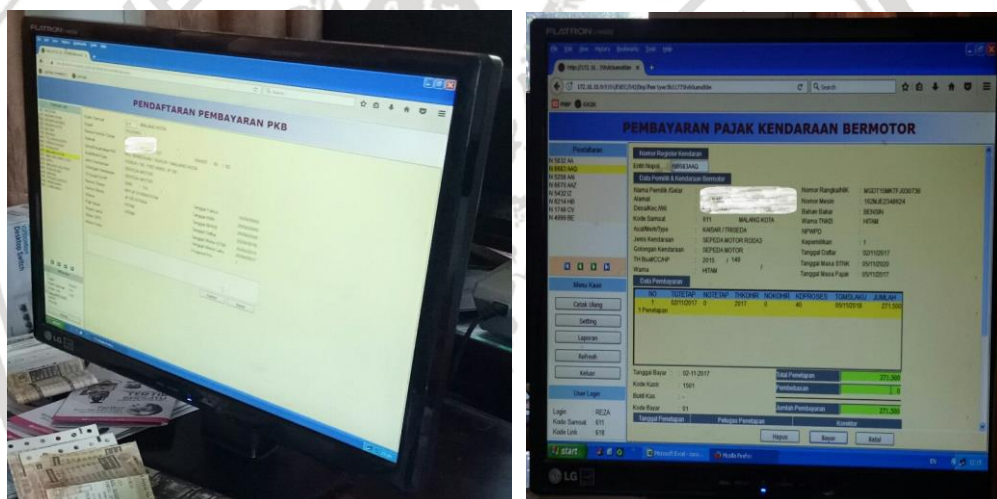
Pajak Kendaraan Bermotor serta lokasi SAMSAT *Payment Point* yang berada satu bangunan dengan Pos SATLANTAS Kota Malang

Sistem Jaringan di SAMSAT *Payment Point* yang digunakan untuk memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor juga memudahkan petugas SAMSAT *Payment Point* dalam melakukan koordinasi dengan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota. Sistem jaringan yang digunakan di SAMSAT *Payment Point* memungkinkan Wajib Pajak kendaraan bermotor dari luar Kota Malang dapat melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ di SAMSAT *Payment Point*. Sistem jaringan tersebut sudah terkoneksi dengan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota, sehingga petugas dari SAMSAT *Payment Point* hanya tinggal mencocokkan data Wajib Pajak kendaraan bermotor yang terdapat di Komputer. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Reza Kriswardana selaku petugas Loker Pembayaran dari Bank Jatim di SAMSAT *Payment Point* sebagai berikut:

“Pokoknya sejawa timur pelayanan pajak ini kan sudah bisa online, jadi Wajib Pajak yang dari luar kota bisa bayar di sini yang penting ada identitas bisa. Ini kan aaa... teknologi dari sananya dari Bapenda Provinsi Jawa Timur, itu apa... punya data base sendiri. Ini kan kita tinggal mencocokkan aja, jadi pas ngetik disini pasti sudah terkoneksi sama mereka sama internalnya sana di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota. Jadi kalau pas dicocokkan diblokir tinggal mengarahkan kesana. Kita gak bisa ngapa-ngapain datanya. Dan ini juga mas... apa aaa... akhir bulan kita hanya melayani lokal saja, karena terkait laporan biar sesuai, khusus 1 hari di akhir bulan saja” (Wawancara pada hari Kamis, 2 November 2017).

Sistem Jaringan yang digunakan di SAMSAT *Payment Point* merupakan sarana koordinasi antara Instansi yang berada di Kantor Bersama SAMSAT

Malang Kota dengan petugas pelayanan di SAMSAT *Payment Point*, baik petugas dari Kepolisian dan petugas dari Bank Jatim. Di SAMSAT *Payment Point* terdapat satu hari di setiap akhir bulan dimana SAMSAT *Payment Point* hanya melayani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ hanya untuk Wajib Pajak kendaraan bermotor yang berdomisili di Kota Malang saja. Hal tersebut dimaksudkan untuk kesesuaian laporan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang dengan daerah lain di Provinsi Jawa Timur. Bentuk Sistem Jaringan yang digunakan di SAMSAT *Payment Point* dapat dilihat dari gambar berikut:



Gambar 12. Sistem Jaringan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ di SAMSAT *Payment Point*

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2017

Selain Sistem Jaringan yang terkoneksi dengan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota, lokasi SAMSAT *Payment Point* yang berada bersebelahan dengan Pos SATLANTAS Polres Kota Malang juga faktor yang memudahkan petugas dalam berkoordinasi dengan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota melalui Polisi yang bertugas di Pos SATLANTAS

tersebut. Peneliti memperoleh informasi tentang alasan yang melatarbelakangi letak lokasi SAMSAT *Payment Point* melalui wawancara dengan Ibu Roniah selaku petugas Locket Pendaftaran dari Polres Kota Malang di SAMSAT *Payment Point*.

“Ya harus diskusi dulu sebelumnya biar aman, kan lokasinya jadi satu dengan Kepolisian ya untuk keamanan gitu kan. Sebenarnya gak perlu jadi satu juga, tapi ini kan juga sudah hasil dari kesepakatan. Seperti ini kita kan enak kalau ada apa-apa koordinasinya kan lebih mudah. Kayak SAMSAT *Corner* kan gak deket Pos Polisi juga, ya kira-kira masyarakat bisa nyaman terus aman juga gitu” (Wawancara pada hari Kamis, 2 November 2017).

Penentuan lokasi tersebut merupakan hasil dari kesepakatan bersama antara Polres Kota Malang, UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur dan PT. Jasa Raharja yang berada di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota. Hal tersebut selain untuk keamanan juga mempermudah petugas SAMSAT *Payment Point* berkoordinasi ketika terjadi sesuatu karena lokasinya yang satu bangunan dengan Pos SATLANTAS Kota Malang. Letak lokasi dari layanan unggulan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota tidak harus berada satu bangunan atau bersebelahan dengan Pos atau Kantor Kepolisian, namun yang terjadi pada lokasi SAMSAT *Payment Point* tersebut dimaksudkan untuk menjaga ketertiban dan keamanan Wajib Pajak kendaraan bermotor serta masyarakat di sekitar lokasi layanan unggulan SAMSAT *Payment Point*. Selain untuk keamanan, agar koordinasi yang dilakukan petugas SAMSAT *Payment Point* lebih mudah apabila terjadi sesuatu terkait pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Lokasi SAMSAT *Payment Point* dapat dilihat dari gambar berikut:



Gambar 13. Lokasi SAMSAT *Payment Point*

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2017

e. Kondisi Lingkungan Di Sekitar Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point*

Variabel berikutnya yang mempengaruhi implementasi suatu kebijakan adalah kondisi lingkungan disekitar pelayanan. Kondisi lingkungan sendiri merupakan faktor eksternal yang mempengaruhi keberhasilan implementasi pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT *Payment Point*. Peneliti memperoleh informasi tentang kondisi lingkungan di sekitar layanan unggulan SAMSAT *Payment Point* melalui wawancara dengan Ibu Roniah selaku petugas Loker Pendaftaran dari Polres Kota Malang di SAMSAT *Payment Point*.

“Untuk lingkungannya mendukung sih, lingkungan sangat-sangat mendukung, disini memang tujuan (tujuan) masyarakat. Ya tempatnya kan strategis parkir juga enak, jadi di sini kan sambil nunggu bisa jalan-jalan ke alun-alun. Otomatis di sini lingkungan mendukung, masyarakat juga tidak jenuh waktu sholat juga bisa ke masjid” (wawancara pada hari Kamis, 2 November 2017).

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Roniah tersebut, kondisi lingkungan di sekitar SAMSAT *Payment Point* sangat mendukung

pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ di Kota Malang, melihat lokasi SAMSAT *Payment Point* yang Strategis berada di Alun-alun Kota Malang yang merupakan fasilitas umum bagi masyarakat Kota Malang. Peneliti dalam hal ini juga melakukan observasi di sekitar layanan unggulan SAMSAT *Payment Point* untuk menambah informasi yang disampaikan narasumber dalam wawancara yang peneliti lakukan. Di dalam observasi yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa terdapat fasilitas umum lainnya yang dapat dimanfaatkan masyarakat, seperti tempat sampah dan toilet umum serta lingkungan di sekitar layanan unggulan SAMSAT *Payment Point* yang bersih dapat menunjang pelayanan yang diberikan SAMSAT *Payment Point*. Kondisi lingkungan di sekitar layanan unggulan SAMSAT *Payment Point* dapat dilihat dari gambar berikut:



Gambar 14. Kondisi Lingkungan Di Sekitar SAMSAT *Payment Point*
Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2017

f. Hasil Implementasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SAMSAT *Payment Point*

Suatu kegiatan yang dilakukan tentunya memiliki tujuan-tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Implementasi kebijakan adalah proses dimana kegiatan dilakukan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditentukan tersebut. Pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang telah diberikan SAMSAT *Payment Point* akan menghasilkan sesuatu dalam bentuk tercapainya tujuan-tujuan dilakukannya kegiatan tersebut. Tujuan yang ingin dicapai dari pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui SAMSAT *Payment Point* tersebut adalah mendekatkan dan mempermudah pelayanan kepada Wajib Pajak kendaraan bermotor, sehingga tercapainya kualitas pelayanan publik yang diberikan.

SAMSAT *Payment Point* di Kota Malang merupakan layanan unggulan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ yang dibentuk berdasarkan Keputusan Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur, PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Nomer: B/46/XI/2007, Nomer: 311 Tahun 2007 dan Nomer: SKEB/I/2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Layanan Unggulan Samsat di Provinsi Jawa Timur. Pada hakekatnya pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang diberikan SAMSAT *Payment Point* dapat dirasakan oleh Wajib Pajak kendaraan bermotor, baik yang berasal dari dalam ataupun luar Kota Malang. Kepuasan Wajib Pajak kendaraan bermotor atas pelayanan yang diberikan merupakan bentuk dari

hasil tercapai atau tidaknya tujuan dibentuknya SAMSAT *Payment Point* tersebut, sehingga Wajib Pajak kendaraan bermotor lebih memilih untuk memanfaatkan pelayanan di SAMSAT *Payment Point* daripada layanan unggulan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota lainnya. Hal tersebut seperti yang disampaikan oleh Mas Andre 23 tahun seorang Mahasiswa yang berasal dari Banyuwangi selaku pengguna Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point*.

“Lebih dekat, lebih efektif, kan aku asalnya Banyuwangi, jadi gak usah balik Banyuwangi lagi. Kan soale aku mau bayar pagi jam 8 kurang lah, terus kemarin tanya temenku yang di Malang itu bukanya pagi kira-kira jam 8 gitu. Soale aku mikir kalo pagi di Mall kan buka biasanya jam 10 an jadi ya di Alun-alun aja gitu mas. Kalo di Mall kesiangan nanti, soale ada acara juga” (Wawancara pada hari Sabtu, 2 November 2017).

Pernyataan dari Mas Andre tersebut juga disampaikan oleh Mbak Annisa 22 tahun seorang Mahasiswi yang berasal dari Gadingkasri selaku pengguna Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point* sebagai berikut:

“Mungkin kalau menurutku seh terdekat ya dari rumahku, terus kalau misalnya di Kantor Bersama SAMSAT yang di Sukun iku biasane ramai banget dan antri-antri gitu. Aku males kalau ramai dan antri-antri kayak gitu. Antrinya itu lama banget, jadi kalau di SAMSAT *Payment Point* Alun-alun ini menurutku kita antri cuma berdiri tok kan, tapi gak kecampur sama yang antri balik nama, ganti plat nomer yang 5 tahun itu lo... dan yang pasti deket lah dari rumahku mas. Oiya kalau yang lain itu kadang jam e gak tentu lo mas... kayak di MOG itu sampek malem sih cuma kadang jam e gak sesuai sama yang di jadwal e iku... kadang jam 11 an masih tutup padahal udah ada petugasnya di dalem, jadi di luar iku banyak yang nunggu” (Wawancara pada hari Rabu, 8 November 2017).

Wajib Pajak kendaraan bermotor lebih memilih memanfaatkan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT *Payment Point* disebabkan karena lokasi pelayanan yang mudah dijangkau oleh Wajib Pajak, pelayanan yang diberikan cepat dan mudah tanpa prosedur yang panjang, jam

pelayanan yang dimulai pagi hari. Hal tersebut dipertegas dengan pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Mahenda 32 tahun seorang Wirausaha yang berasal dari Singosari selaku pengguna layanan unggulan SAMSAT *Payment Point* sebagai berikut:

“Kalau menurut saya ya... saya ini kan sambil buka usaha juga, usaha saya itu kan pagi jadi saya butuh cepet gak lama-lama. Sebenarnya yang lainnya di Malang itu ada, tapi bukanya itu gak pagi kayak yang di MOG itu. Disitu kan jam 10 an dan usaha saya ini kan bukanya jam 8 an, jadi saya butuh cepet gitu lo. Kalo di sini kan pagi jam 8 udah buka sampek siang nanti, sedangkan disini kan saya cepet, setengah 9 udah sampek tempat usaha saya. Saya juga bisa menghemat waktu untuk buka usaha saya” (Wawancara pada hari Rabu, 8 November 2017).

SAMSAT *Payment Point* merupakan bentuk jawaban dari Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota atas kebutuhan pelayanan publik di bidang pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang berkualitas untuk Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kota Malang. Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kota Malang sendiri memberikan tanggapan yang baik dari adanya Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point*, bahkan Wajib Pajak kendaraan bermotor menganggap perlu adanya penambahan SAMSAT *Payment Point* di tempat-tempat strategis lainnya. Peneliti memperoleh informasi tentang respons dari masyarakat di Kota Malang terhadap layanan unggulan SAMSAT *Payment Point* melalui wawancara dengan Bapak Edwin 53 tahun seorang Wirausaha yang berasal dari Sawojajar selaku pengguna Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point*.

“Ohh iya perlu, jadi untuk mempermudah masyarakat, gak perlu antri banyak, terus gak jauh-jauh ke Kantor SAMSAT mas. Jadi orang itu gak telat bayar pajaknya, yah mempermudah masyarakat lah mas. Terus itu juga apa bisa menghemat waktu, kayak saya ini kan dari Sawojajar kalo ke Kantor SAMSAT ya kejauhan mas” (Wawancara pada hari Sabtu, 11 November 2017).

Pernyataan dari Bapak Edwin tersebut juga dipertegas oleh Mbak Annisa 22 tahun seorang Mahasiswa yang berasal dari Gadingkasri selaku pengguna Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point* sebagai berikut:

“Ya kalau menurutku perlu seh, soale kan biar mempermudah yang antri kyak gitu lo. Soale tiap hari iku banyak lo yang bayar pajak. Aku pernah juga bayar yang di mobil itu lo mas, di situ kan cuma ngumpulne STNK tok terus nanti di panggil satu-satu dan iku nungguno di sekitar mobil dan iku panas banget di pinggir jalan. Aku kapok kalau yang di mobil gitu mas” (Wawancara pada hari Rabu, 8 November 2017).

Masyarakat khususnya Wajib Pajak kendaraan bermotor sangat antusias dengan adanya Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point*, hal tersebut dikarenakan tidak hanya mempermudah masyarakat saja lokasi yang mudah dijangkau masyarakat dan suasana di sekitar Layanan Unggulan SAMSAT *Payment point* merupakan fasilitas umum bagi masyarakat. Respons Masyarakat tidak hanya berasal dari Wajib Pajak kendaraan bermotor dalam Kota Malang saja tetapi masyarakat dari luar Kota Malang juga mendukung keberadaan layanan unggulan SAMSAT *Payment Point* tersebut, seperti halnya pernyataan yang dikemukakan oleh Bapak Suluh 30 tahun seorang Wiraswasta yang berasal dari Blitar selaku pengguna Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point*.

“Kalau menurut saya perlu ya diadain SAMSAT *Payment Point* gitu di lokasi-lokasi strategis lainnya, ya cari aja lokasi seperti fasilitas umum lainnya kayak di stasiun gitu kan bisa. Soalnya kayak gitu itu memudahkan masyarakat, apalagi yang dari luar Kota. Kayak saya ini kan dari luar Kota, bayar Pajak Kendaraan Bermotor gak harus pulang ke Blitar” (Wawancara pada hari Sabtu, 11 November 2017).

Keberadaan Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point* tersebut juga dapat meningkatkan pendapatan daerah di sektor Pajak Kendaraan Bermotor.

Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang dengan berbagai inovasi layanan unggulan salah satunya SAMSAT *Payment Point* ternyata mampu menghasilkan pendapatan yang semakin meningkat dari tahun ke tahun. Peningkatan pendapatan daerah di sektor Pajak Kendaraan Bermotor yang pemungutannya dilakukan di Kota Malang dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 7. Target, Realisasi dan Persentase Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang Tahun 2012-2016

Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Persentase (%)
2012	162.914.013.000	159.617.280.466	97,98
2013	174.338.856.000	187.557.694.168	107,55
2014	197.204.294.000	201.392.489.309	102,12
2015	223.246.053.000	228.879.018.921	102,52
2016	230.053.822.000	242.852.805.041	105,56

Sumber: UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota, 2017

Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point* merupakan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang membantu Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota dalam melakukan pemungutan pajak. Selain tujuan utama SAMSAT *Payment Point* untuk mendekatkan dan mempermudah masyarakat khususnya Wajib Pajak kendaraan bermotor, ternyata juga membantu Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota meningkatkan pendapatan di sektor Pajak Kendaraan Bermotor. Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa pendapatan dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor yang pemungutannya dilakukan di Kota Malang, semakin meningkat dari tahun ke

tahun. Pertumbuhan penduduk di Kota Malang yang semakin bertambah dari tahun ke tahun, dapat dimanfaatkan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota sebagai potensi pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor yang besar. Hal tersebut dapat terlihat di tahun 2016, dimana realisasi penerimaan pendapatan dari Pajak Kendaraan Bermotor telah melebihi target pendapatan yang telah ditentukan.

Potensi pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor yang besar di Kota Malang bukan berarti dapat dimanfaatkan sepenuhnya oleh Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota, hal tersebut dikarenakan masih adanya tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor yang dilakukan Wajib Pajak di Kota Malang. Tunggakan tersebut dapat disebabkan dari Wajib Pajak kendaraan bermotor yang belum membayar melebihi jatuh tempo pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKKL, sehingga potensi pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor masih belum dapat dimanfaatkan oleh Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota. Jumlah Wajib Pajak kendaraan bermotor yang masih menunggak atau belum membayar melebihi jatuh tempo pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 8. Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kota Malang Masih Menunggak Pajak Tahun 2012-2016

Tahun	Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Masih Menunggak Pajak
2012	15.415
2013	17.292
2014	22.228
2015	28.563
2016	36.248

Sumber: UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota, 2017

Wajib Pajak kendaraan bermotor yang masih menunggak Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang tersebut menyebabkan potensi Pajak Kendaraan Bermotor belum dapat dimanfaatkan sebagai pendapatan daerah oleh Kantor Bersama Malang Kota. Jumlah potensi pendapatan daerah yang belum dapat dimanfaatkan oleh Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 9. Jumlah Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor Kota Malang Tahun 2012-2016

Tahun	Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (RP)
2012	2.499.497.420
2013	2.872.297.518
2014	4.006.765.618
2015	7.194.963.826
2016	10.991.337.800

Sumber: UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota, 2017

Berdasarkan tabel 8 dan Tabel 9 di atas, menunjukkan bahwa di Kota Malang Tahun 2016 jumlah Wajib Pajak kendaraan bermotor yang masih menunggak Pajak Kendaraan Bermotor berjumlah 36.248 Wajib Pajak, dimana jumlah di tahun 2016 lebih banyak dari tahun 2015 yang berjumlah 28.563 Wajib Pajak. Hal tersebut menyebabkan di tahun 2016 potensi Pajak Kendaraan Bermotor yang belum dapat dimanfaatkan oleh Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota sebagai pendapatan daerah sebesar Rp10.991.337.800.

Peneliti dalam hal ini melihat bahwa SAMSAT *Payment Point* sebagai layanan unggulan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Malang. Keberadaan SAMSAT *Payment Point* tidak hanya mendekatkan pelayanan dan memudahkan Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kota Malang dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tetapi juga dapat meningkatkan pendapatan daerah. Namun jika dilihat lebih dalam, di Kota Malang masih terdapat masyarakat yang belum memenuhi kewajibannya sebagai Wajib Pajak kendaraan bermotor.

2. Kendala Yang Dialami SAMSAT *Payment Point* Dalam Memberikan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Setiap proses implementasi kebijakan yang dilakukan pastinya terdapat kendala-kendala yang dialami, baik kendala dari internal pelayanan ataupun dari eksternal pelayanan. Sama halnya dengan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang dilakukan SAMSAT *Payment Point*, yang mengalami

kendala dalam proses implementasinya. Untuk mengetahui kendala yang dialami dalam pemberian pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT *Payment Point*, peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Roniah selaku Petugas Locket Pendaftaran dari Polres Kota Malang di SAMSAT *Payment Point*.

"Ada, ya itu apa fasilitas seperti tempat duduk untuk Wajib Pajaknya gak ada. Soalnya dikasih kursi kadang sering hilang, jadi instansi bingung mau kasih apa enggak. Terus seperti tadi kayak ada Wajib Pajak dari luar kota yang lagi di sini ternyata dia gak bawa identitas yang sesuai STNK itu. Dari orang dalam kota juga ada kayak orang beli motor second kan bukan atas nama dia dan belum dibalik nama juga. Kalau bisa pinjam ya enak, kadang dipinjami ternyata sudah dilapor jual, sering terjadi seperti itu" (Wawancara pada hari Kamis, 2 November 2017).

Pernyataan dari Ibu Roniah tersebut juga sesuai dengan yang disampaikan oleh Mas Andre 23 tahun seorang Mahasiswa yang berasal dari Banyuwang selaku pengguna Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point* sebagai berikut:

"Ada, kan aku bayar iku pas ada pemutihan kan, iku sing bermasalah tentang orang yang mati pajaknya lebih dari 2 tahun, jadi mungkin mempersulit sistem input di komputernya iku. Akhire lamanya ya gara-gara iku, seharuse seumpama 1 orang cuma 2 menit, iku akhire nunggu gara-gara sing mati pajak lebih dari 2 tahun iku. Kendalane disitu sebenere, coba gak ngurus yang lebih dari 2 tahun cepet kok, jadi imbase ke yang lainnya. Ada lagi tadi itu mas, orang gak tau syarate gitu mas. Ada 1 orang itu ngurus pembayaran 3 STNK gitu sedangkan syarat yang dibawa itu cuma 1 aja yang 2 gak dibawa, dikira bisa jadi satu gitu mas pakek KTPnya" (Wawancara pada hari Sabtu, 11 November 2017).

Pernyataan kedua narasumber diatas juga disampaikan oleh Mbak Annisa 22 tahun seorang Mahasiswi yang berasal dari Gadingkasri selaku pengguna Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point* sebagai berikut:

"Kendala apa ya, ada sih tadi ada mbak-mbak yang balik lagi soalnya lupa gak bawa KTP yang sesuai di STNK iku. Sama itu mas mungkin fasilitasnya, tempat duduknya kurang kalau tahun kemarin seh ada 5 kursi kok sekarang malah udah gak ada" (Wawancara pada hari Rabu, 8 November 2017).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan, terdapat kendala-kendala yang dialami oleh SAMSAT *Payment Point* dalam memberikan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor. Baik kendala yang berasal dari internal ataupun kendala yang berasal dari eksternal pelayanan. Berikut ini peneliti akan menyajikan kendala-kendala yang dialami dalam pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang dilakukan SAMSAT *Payment Point* berdasarkan penelitian yang telah dilakukan:

a. Internal Pelayanan

1. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan faktor penting dalam proses implementasi kebijakan publik, pelayanan publik akan terkendala apabila sarana dan prasarana untuk pengguna pelayanan tidak memadai. Pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang dilakukan SAMSAT *Payment Point* terkendala dengan sarana dan prasarana bagi Wajib Pajak kendaraan bermotor yang kurang memadai. Sarana dan prasarana seperti tempat duduk bagi Wajib Pajak kendaraan bermotor tidak disediakan oleh SAMSAT *Payment Point*, sehingga Wajib Pajak kendaraan bermotor harus berdiri atau bahkan duduk di sekitar lokasi pelayanan dan di gazebo yang ada di alun-alun yang jumlahnya terbatas. UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota sempat menyediakan beberapa tempat duduk bagi Wajib Pajak kendaraan bermotor di SAMSAT *Payment Point* namun karena sering terjadi kehilangan, Pada akhirnya UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota tidak menyediakan lagi tempat duduk tersebut.

b. Eksternal Pelayanan

1. Kurangnya pemahaman Wajib Pajak kendaraan bermotor terkait persyaratan yang diperlukan.

Di SAMSAT *Payment Point* masih banyak Wajib Pajak kendaraan bermotor yang belum memahami persyaratan yang diperlukan dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ. Hal tersebut sering terjadi pada Wajib Pajak kendaraan bermotor yang berasal dari luar Kota Malang. Persyaratan yang dibawa Wajib Pajak kendaraan bermotor identitasnya tidak sesuai dengan identitas yang terdapat di STNK, sehingga Wajib Pajak kendaraan bermotor tidak dapat memanfaatkan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor yang dilakukan SAMSAT *Payment Point* atau harus kembali untuk melengkapi persyaratan tersebut. Identitas yang tidak sesuai dengan identitas di STNK juga dapat disebabkan dari Wajib Pajak kendaraan bermotor yang membeli kendaraan bermotor second (kepemilikan kedua) namun belum dilakukan proses balik nama kendaraan bermotor tersebut.

2. Wajib Pajak kendaraan bermotor melebihi jatuh tempo pembayaran.

Pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang masih banyak terdapat Wajib Pajak kendaraan bermotor yang melebihi jatuh tempo pembayaran. Bahkan Wajib Pajak kendaraan bermotor tersebut melebihi jatuh tempo pembayaran lebih dari 2 tahun, sehingga proses pendaftaran identitas memerlukan waktu yang lebih lama dari biasanya yang hanya memerlukan waktu 2 menit saja. Wajib Pajak kendaraan bermotor yang telah melebihi jatuh tempo pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ akan dikenai

sanksi administratif, namun karena adanya kebijakan Pemutihan denda administrasi Pajak Kendaraan Bermotor berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 67 Tahun 2017 tentang Pemberian Keringanan, Pembebasan dan Insentif Pajak Daerah Untuk Rakyat Jawa Timur Tahun 2017, Wajib Pajak kendaraan bermotor dibebaskan dari sanksi administratif berupa denda dan hanya membayar sesuai jumlah nominal Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ yang belum dibayarkan.

3. Upaya SAMSAT *Payment Point* Mengatasi Kendala Dalam Memberikan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor.

Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang diberikan oleh SAMSAT *Payment Point* tentunya mengalami kendala-kendala yang dihadapi. Kendala-kendala yang dihadapi oleh SAMSAT *Payment Point* tersebut harus segera diatasi, sehingga proses pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang dilakukan SAMSAT *Payment Point* dapat berjalan dengan baik. Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui apakah ada upaya dari SAMSAT *Payment Point* untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi dalam proses pemberian pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor tersebut. Berikut ini peneliti akan menyajikan data tentang upaya yang dilakukan SAMSAT *Payment Point* dalam mengatasi kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor:

1. Memberikan nomor antrian

Upaya yang dilakukan SAMSAT *Payment Point* dalam mengatasi kendala yang terkait dengan fasilitas sarana dan prasarana pelayanan seperti tempat duduk

untuk Wajib Pajak kendaraan bermotor dengan memberikan nomor antrian kepada Wajib Pajak kendaraan bermotor tersebut. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Roniah selaku petugas Loker Pendaftaran dari Polres Kota Malang di SAMSAT *Payment Point* sebagai berikut:

“Upayanya ya itu makanya dikasih nomer antrian kan gak ada tempat duduknya. Mereka bisa di fasilitas umum kan banyak, Ini kan nanti dikumpulin nomer antriannya 1 sampek 10 nanti diregistrasi, untuk mempercepat aja, nanti dikasih tau nanti dipanggilin satu-satu. Jadi orang gak terlalu lama antri untuk daftar ke sini, jadi mereka bisa duduk-duduk” (Wawancara pada hari Kamis, 2 November 2017).

Upaya yang dilakukan SAMSAT *Payment Point* dengan memberikan nomor antrian agar mempercepat proses registrasi identitas Wajib Pajak kendaraan bermotor. Nomor antrian yang dibawa Wajib Pajak kendaraan bermotor tersebut dikumpulkan dari nomor satu sampai sepuluh dan seterusnya untuk diregistrasi, setelah itu Wajib Pajak kendaraan bermotor dipanggil sesuai dengan nomor antrian untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ di Loker Pembayaran. Wajib Pajak kendaraan bermotor yang dapat memanfaatkan fasilitas umum yang tersedia di Alun-alun Kota Malang ketika menunggu giliran untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ.

2. Diarahkan ke Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota untuk balik nama kendaraan bermotor.

Wajib Pajak kendaraan bermotor yang identitasnya tidak sesuai dengan identitas di STNK tidak dapat memanfaatkan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT *Payment Point*. Persyaratan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tersebut telah menjadi kesepakatan bersama antara Kepolisian, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur dan PT. Jasa Raharja,

apabila identitas tidak sesuai dengan identitas di STNK maka Wajib Pajak kendaraan bermotor diarahkan ke Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota untuk balik nama kendaraan bermotor. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Roniah selaku petugas Loker Pendaftaran dari Polres Kota Malang di SAMSAT *Payment Point*.

“Ya gak bisa, kan itu sudah sesuai ketentuan bahwa untuk bayar pajak tahunan harus ada identitasnya, kita sepakat itu. Jadi kalau tidak ada identitasnya diarahkan untuk balik nama. Kadang disarankan untuk balik nama katanya kendalanya biaya, makanya diberikan fasilitas pemutihan. Kalau persyaratannya udah lengkap baru bisa di sini” (wawancara pada hari Kamis, 2 November 2017).

3. Surat Pemberitahuan tagihan Pajak Kendaraan Bermotor

Salah satu upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala-kendala yang dialami oleh SAMSAT *Payment Point* adalah dengan mengirimkan Surat Pemberitahuan tagihan Pajak Kendaraan Bermotor yang dilakukan oleh UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota. Surat Pemberitahuan tagihan Pajak Kendaraan Bermotor tersebut merupakan bentuk pengingat bagi Wajib Pajak kendaraan bermotor agar segera melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ sebelum melebihi jatuh tempo pembayaran. Peneliti memperoleh informasi tentang upaya SAMSAT *Payment Point* dalam mengatasi kendala-kendala yang dialami dalam memberikan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor melalui wawancara dengan Ibu Roniah selaku petugas Loker Pendaftaran di SAMSAT *Payment Point*.

“Kalau informasi biasanya dari Kantor Bersama SAMSAT itu biasanya kan ada yang ngisi nomor telepon atau alamat rumah kalau bayar Pajak Kendaraan Bermotor, nah di situ kurang beberapa hari itu ada yang itu SMS malah ada yang didatangi ke rumah untuk diberikan surat tagihan pajak, jadi sudah ada yang ngantar. Yang ngantar itu ya pegawai dari UPT itu lo. Kan

sering ada dinas luar, nah itu ya nganter-ngaterin surat tagihan pajak” (Wawancara pada hari Kamis, 2 November 2017).

Berdasarkan pernyataan dari Ibu Roniah tersebut, salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan mengirimkan Surat Pemberitahuan tagihan Pajak Kendaraan Bermotor yang dilakukan pegawai UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota. Selain Surat Pemberitahuan tagihan Pajak Kendaraan Bermotor, Wajib Pajak kendaraan bermotor juga dikirim informasi berbentuk *Short Message Service* (SMS). Hal tersebut merupakan informasi kepada Wajib Pajak kendaraan bermotor agar segera melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ sebelum jatuh tempo pembayaran habis.

4. Pemeriksaan SAMSAT *Link* secara berkala

SAMSAT *Link* merupakan fasilitas yang terdapat di SAMSAT *Payment Point* yang digunakan untuk memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara online. SAMSAT *Link* adalah sistem jaringan interkoneksi yang digunakan petugas SAMSAT *Payment Point* melakukan registrasi serta input data pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ. Peneliti memperoleh informasi tentang Pemeriksaan fasilitas SAMSAT *Link* di SAMSAT *Payment Point* melalui wawancara dengan Bapak Reza Kriswardana selaku petugas Loker Pembayaran di SAMSAT *Payment Point*.

“Pemeriksaan sering mas, kayak kemarin itu apa namanya Adpel dari Kantor Bersama SAMSAT itu kesini ngecek-ngecek sama revisi di sini. Terus tadi juga ada pemeriksaan link SAMSAT online dari mekaniknya, biar registrasi dan input datanya lebih cepat. Jadi kayak gini itu lebih cepet prosesnya” (Wawancara pada hari Kamis, 2 November 2017).

Pernyataan yang disampaikan Bapak Reza Kriswardana tersebut dipertegas oleh Bapak Sulaiman Selaku Kepala Administrator Pelayanan PKB dan BBNKB di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota sebagai berikut:

“Nah untuk kendalanya apa dulu, kalau kendalanya masalah pelayanan atau jaringan di sini kan ada opsis atau opdat, jadi nanti seandainya ada trouble jaringan yang ada di SAMSAT Payment Point petugasnya nanti telpon ke Kantor Bersama SAMSAT nanti opsis atau opdat kami itu langsung ke sana. Tapi kami juga selalu periksa jaringannya di sana pas waktu keliling” (Wawancara pada hari Rabu, 25 Oktober 2017).

Pemeriksaan yang dilakukan Administrator Pelayanan PKB dan BBNKB Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota serta Operator System Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota bertujuan untuk memeriksa kondisi jaringan SAMSAT *Link* yang terdapat di SAMSAT *Payment Point*. Hal tersebut dimaksudkan agar jaringan yang digunakan tetap stabil dan juga proses registrasi dan input data dapat berjalan dengan lancar tanpa ada kendala yang dialami. Namun apabila terjadi trouble jaringan ketika proses pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, maka petugas di SAMSAT *Payment Point* menghubungi Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota agar segera diperbaiki oleh Operator System Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.

C. Analisis Data dan Pembahasan

1. Implementasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SAMSAT *Payment Point*.

Pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui SAMSAT *Payment Point* di Kota Malang merupakan bentuk implementasi dari Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor yang dilaksanakan di setiap

Kabupaten/Kota. Keberadaan *SAMSAT Payment Point* dalam memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang sesuai dengan model implementasi kebijakan yang dirumuskan oleh Donald Van Metter dan Carl Van Horn. Model yang dirumuskan oleh Donald Van Metter dan Carl Van Horn mengumpamakan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara linier dari keputusan politik yang tersedia, pelaksana, dan *performance* dari kebijakan publik (Agustino, 2014:141). *SAMSAT Payment Point* merupakan layanan unggulan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ yang memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kota Malang. Pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui *SAMSAT Payment Point* di Kota Malang merupakan implementasi kebijakan dari Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, dimana pada Pasal 22 menyebutkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kantor Bersama SAMSAT dapat dilakukan dengan membentuk unit pembantu salah satunya adalah *SAMSAT Payment Point*.

SAMSAT Payment Point adalah Layanan Unggulan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota yang dibentuk oleh Badan Pendapatan Provinsi Jawa Timur, Kepolisian dan PT. Jasa Raharja. Pembentukan *SAMSAT Payment Point* di Kota Malang tersebut juga telah sesuai dengan Surat Edaran Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur, Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Nomor: SE/07/VII/2008, Nomor: 970/11123/101.22/2008, Nomor: KEP/4/2008 tentang

Petunjuk Teknis Pelaksanaan Layanan Unggulan SAMSAT dan Operasi Bersama Pemeriksaan Administrasi Kendaraan Bermotor.

Penulis menggunakan model implementasi kebijakan dari Donald Van Metter dan Carl Van Horn dalam Agustino (2014:143-144) yang menyebutkan terdapat enam variabel yaitu, Tujuan Kebijakan, Sumberdaya, Karakteristik Agen Pelaksana, Sikap/Kecenderungan para Pelaksana, Komunikasi Antar Organisasi dan Aktivitas Pelaksana, Lingkungan Ekonomi, Sosial dan Politik. Namun penulis hanya menggunakan empat variabel dalam Analisis dan pembahasan Implementasi pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui SAMSAT *Payment Point* dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Malang yaitu Tujuan Kebijakan, Sumberdaya, Komunikasi Antar Organisasi dan Aktivitas Pelaksana, Lingkungan Ekonomi, Sosial dan Politik. Alasan penulis hanya menggunakan empat variabel tersebut karena penulis ingin memfokuskan penelitian kepada proses pelayanan yang diberikan SAMSAT *Payment Point* sebagai layanan unggulan dari Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota, sehingga dapat terlihat seberapa besar pengaruh dari keempat variabel tersebut dalam keberhasilan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang diberikan oleh SAMSAT *Payment Point*.

a. Tujuan SAMSAT *Payment Point*

Kebijakan dibentuk untuk memperoleh hasil dari tujuan-tujuan yang ingin dicapai dan sebelumnya telah disepakati bersama. Menurut Donald Van Metter dan Carl Van Horn dalam Agustino (2014:143-144) menyebutkan bahwa kinerja implementasi kebijakan dapat diukur tingkat keberhasilannya jika ukuran dan

tujuan dari kebijakan memang realistis dengan sosial budaya yang terdapat pada level pelaksana kebijakan. Oleh sebab itu tujuan dari suatu kebijakan seharusnya melihat bagaimana kondisi yang ada di lingkungan suatu masyarakat, sehingga dapat memberikan manfaat secara langsung kepada masyarakat. Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point* sendiri dibentuk dengan tujuan utama untuk mendekatkan dan memudahkan masyarakat khususnya Wajib Pajak kendaraan bermotor dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLL di Kota Malang.

Dalam hal ini tujuan yang ingin dicapai SAMSAT *Payment Point* di Kota Malang tersebut telah menggambar isi dari tujuan yang terdapat dalam Surat Edaran Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur, Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Nomor: SE/07/VII/2008, Nomor: 970/11123/101.22/2008, Nomor: KEP/4/2008 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Layanan Unggulan SAMSAT dan Operasi Bersama Pemeriksaan Administrasi Kendaraan Bermotor yaitu:

1. Meningkatkan efisiensi waktu, tenaga dan biaya bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan (Wajib Pajak).
2. Mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap Calo atau Biro Jasa.
3. Menjamin adanya kepastian waktu dan transparansi biaya pelayanan tanpa mengurangi kepastian hukum
4. Membagi beban pelayanan yang semula terkonsentrasi pada Kantor Bersama SAMSAT.

Lokasi *SAMSAT Payment Point* yang berada di luar Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota dapat mengurangi beban antrian Wajib Pajak kendaraan bermotor sehingga tidak hanya menumpuk di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota saja. Bahkan masyarakat dapat memanfaatkan disekitar lokasi pelayanan *SAMSAT Payment Point* sebagai sarana hiburan dan juga fasilitas umum, sehingga masyarakat tidak perlu menempuh jarak yang ke yang berlokasi di perbatasan Kota Malang dengan Kabupaten Malang Jl. S. Supriyadi No. 80 Kebonsari, Kacuk, Kecamatan Sukun, Kota Malang. Berdasarkan fakta yang terdapat dilapangan dengan teori yang ada dapat disimpulkan bahwa tujuan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui *SAMSAT Payment Point* telah menggambarkan kondisi yang terdapat di lingkungan masyarakat Kota Malang sehingga masyarakat dapat menerima bahkan mendukung adanya *SAMSAT Payment Point* dalam memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan juga tujuan yang ditetapkan telah sesuai dengan peraturan yang ada.

b. Sumberdaya Di *SAMSAT Payment Point*

Sumberdaya yang memadai tentunya sangat diperlukan dalam mendukung proses implementasi kebijakan dan bagaimana memanfaatkan sumberdaya yang ada secara maksimal, sehingga proses implementasi kebijakan dapat berjalan dengan baik. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Donald Van Metter dan Carl Van Horn dalam Agustino (2014:143-144) yang menyatakan bahwa keberhasilan proses implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumberdaya yang tersedia. Di *SAMSAT Payment Point* sendiri dalam

memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor terdapat dua sumberdaya yang mendukung pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak kendaraan bermotor yaitu, Sumber Daya Manusia dan Sumberdaya Waktu.

Pertama, Sumber Daya Manusia yang terdapat di SAMSAT *Payment Point* ada dua petugas yaitu petugas Loker Pendaftaran dan Petugas Loker Pembayaran. Menurut Donald Van Metter dan Carl Van Horn dalam Agustino (2014:143-144) menyebutkan bahwa tahap-tahap tertentu dari keseluruhan proses implementasi menuntut adanya Sumber Daya Manusia yang berkualitas sesuai dengan dengan pekerjaan yang disyaratkan oleh kebijakan yang telah ditetapkan secara politik. Dalam hal ini Sumber Daya Manusia yang terdapat di SAMSAT *Payment Point* telah sesuai dengan keahlian bidang masing-masing. Di Loker Pendaftaran petugas berasal dari Kepolisian yaitu Polres Kota Malang, sedangkan di Loker Pembayaran petugas sebagai kasir berasal dari Bank Jatim. Petugas Loker Pendaftaran yang berasal dari Polres Kota Malang tersebut bertugas untuk registrasi dan identifikasi STNK dari Wajib Pajak kendaraan bermotor. Petugas Loker Pembayaran di SAMSAT *Payment Point* berasal dari Bank Jatim. Putugas Loker Pembayaran yang berasal dari Bank Jatim yang bertanggungjawab langsung kepada Administrator Pelayanan PKB dan BBNKB terkait hasil laporan pelayanan yang telah diberikan. Pegawai dari Bank Jatim dipilih sebagai pengganti petugas Loker Pembayaran atau kasir karena adanya kerjasama antara Kantor Bersama Malang Kota dan Bank Jatim yang juga sangat berkompeten dibidang keuangan yang seharusnya berasal dari pegawai UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota.

Dari fakta yang terjadi dilapangan terdapat ketidaksesuaian antara petugas yang terdapat di *SAMSAT Payment Point* dengan petugas yang telah ditetapkan dalam peraturan. Berdasarkan Surat Edaran Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur, Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Nomor: SE/07/VII/2008, Nomor: 970/11123/101.22/2008, Nomor: KEP/4/2008 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Layanan Unggulan SAMSAT dan Operasi Bersama Pemeriksaan Administrasi Kendaraan Bermotor, yang menyebutkan bahwa jumlah petugas *SAMSAT Payment Point* terdiri dari 3 orang (1 petugas Polri, 1 petugas Dinas Pendapatan, 1 petugas Jasa Raharja).

Kedua, Sumberdaya Waktu merupakan jam operasional pelayanan di *SAMSAT Payment Point* ketika pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dimulai hingga selesai pelayanan, sehingga Wajib Pajak kendaraan bermotor tidak dapat memanfaatkan pelayanan di *SAMSAT Payment Point* diluar jam operasional pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tersebut. Menurut Donald Van Metter dan Carl Van Horn dalam Agustino (2014:143-144) menyebutkan bahwa ketika Sumber Daya Manusia giat bekerja, tetapi terbentur dengan persoalan waktu yang terlalu ketat, maka hal ini pun dapat menjadi penyebab ketidakberhasilan implementasi kebijakan. Dari pernyataan tersebut dapat dikatakan bahwa jam operasional pelayanan yang terlalu singkat merupakan penyebab tidak maksimalnya pelayanan yang diberikan bahkan dapat menyebabkan kegagalan suatu implementasi kebijakan.

SAMSAT *Payment Point* memiliki peraturan yang tegas mengenai jam operasional pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, dimana jam operasional pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT *Payment Point* pada hari Senin s/d hari Kamis dimulai dari jam 08.00 – 14.00 WIB, hari Jum'at dimulai dari jam 08.00 – 11.00 WIB, hari Sabtu dimulai dari jam 08.00 – 12.00 WIB. Jam operasional pelayanan di SAMSAT *Payment Point* tersebut juga telah sesuai dengan Surat Edaran Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur, Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Nomor: SE/07/VII/2008, Nomor: 970/11123/101.22/2008, Nomor: KEP/4/2008 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Layanan Unggulan SAMSAT dan Operasi Bersama Pemeriksaan Administrasi Kendaraan Bermotor. Dari teori dan fakta yang terjadi dilapangan dapat disimpulkan bahwa waktu operasional pelayanan telah berjalan sesuai dengan peraturan yang ada. Namun peraturan terkait batas waktu pelayanan yang terlalu ketat justru menyebabkan pelayanan kurang maksimal, karena berdasarkan teori yang digunakan penulis implementasi akan berjalan dengan baik apabila petugas diberikan waktu yang lebih panjang dalam memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

c. Proses Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Yang Dilakukan Oleh SAMSAT *Payment Point*.

Proses pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor adalah kegiatan pelayanan publik yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kota Malang yang dilakukan oleh SAMSAT

Payment Point. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Hardiyansyah (2011:12) bahwa dalam konteks Pemerintahan Daerah, pelayanan publik merupakan pemberian layanan atau melayani keperluan orang, masyarakat atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut, sesuai dengan aturan pokok dengan tata cara yang ditentukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, terdapat enam standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yaitu, Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Jangka waktu pelayanan, Biaya/tarif, Produk pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan. Dalam hal ini penulis hanya mengambil lima standar saja, hal tersebut dikarenakan SAMSAT *Payment Point* hanya memberikan pelayanan saja sedangkan untuk hal-hal yang terkait dengan penanganan pengaduan, saran dan masukan diarahkan ke Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota penyedia layanan unggulan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang.

1. Persyaratan

Persyaratan merupakan standar pelayanan yang harus dimiliki oleh penyedia pelayanan sehingga masyarakat harus dapat memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan untuk mendapatkan sebuah pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomer 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan, yang menyebutkan bahwa persyaratan merupakan syarat yang harus dipenuhi

dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Sama halnya dengan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Wajib Pajak kendaraan bermotor harus dapat melengkapi persyaratan yang telah ditentukan oleh SAMSAT *Payment Point*.

Persyaratan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ yang terdapat di SAMSAT *Payment Point* sangat sederhana dan tidak berbeda jauh dengan persyaratan yang terdapat di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota. Untuk pengesahan STNK setiap 1 tahun, Wajib Pajak kendaraan bermotor hanya perlu membawa identitas berupa KTP atau SIM, Kartu Keluarga (KK), yang sesuai dengan identitas di STNK serta membawa STNK asli. Namun apabila kendaraan bermotor tersebut atas nama sebuah PT atau Instansi Pemerintah, maka persyaratan tersebut harus disertai dengan Surat Kuasa dari PT atau Instansi Pemerintah yang bersangkutan.

Dalam implementasinya terjadi ketidaksesuaian dengan Surat Edaran Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur, Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Nomor: SE/07/VII/2008, Nomor: 970/11123/101.22/2008, Nomor: KEP/4/2008 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Layanan Unggulan SAMSAT dan Operasi Bersama Pemeriksaan Administrasi Kendaraan Bermotor, dimana Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point* selain memenuhi persyaratan umum juga harus memenuhi persyaratan khusus yaitu, tidak melayani kendaraan bermotor angkutan penumpang umum (plat kuning) dan kendaraan dinas (plat merah). Sedangkan yang terjadi di lapangan SAMSAT *Payment Point* tetap

melayani kendaraan dinas dengan persyaratan yang menyertakan Surat Kuasa dari PT atau Instansi Pemerintah yang bersangkutan dan untuk kendaraan angkutan umum adanya pengarahannya dari petugas SAMSAT *Payment Point* untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota. Dari fakta yang terdapat di lapangan dengan teori yang ada dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang, SAMSAT *Payment Point* memiliki beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh Wajib Pajak. Namun petugas yang terdapat di SAMSAT *Payment Point* belum memahami sepenuhnya tentang persyaratan khusus yang terdapat pada peraturan yang ada.

2. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan tahapan-tahapan yang harus dilalui oleh penerima pelayanan, dalam hal ini tahapan yang harus dilalui oleh Wajib Pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomer 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan, prosedur pelayanan merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Prosedur pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT *Payment Point* sangat sederhana, hal tersebut dikarenakan SAMSAT *Payment Point* memang bertujuan untuk memudahkan Wajib Pajak kendaraan bermotor agar tidak melalui prosedur yang panjang seperti yang ada di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.

Prosedur pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ di SAMSAT *Payment Point* juga telah sesuai dengan Surat Edaran Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur, Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Nomor: SE/07/VII/2008, Nomor: 970/11123/101.22/2008, Nomor: KEP/4/2008 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Layanan Unggulan SAMSAT dan Operasi Bersama Pemeriksaan Administrasi Kendaraan Bermotor, Wajib Pajak kendaraan bermotor hanya perlu melewati dua loket pelayanan saja yaitu, Loker Pendaftaran dan Loker Pembayaran. Di Loker Pendaftaran Wajib Pajak kendaraan bermotor menyerahkan persyaratan yang telah disiapkan untuk diperiksa kembali kelengkapan persyaratannya dan diregistrasi secara online. Setelah sukses diregistrasi kemudian diserahkan ke Loker Pembayaran untuk diperiksa nominal Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ yang harus dibayarkan, kemudian Wajib Pajak kendaraan bermotor membayar sesuai dengan jumlah nominal yang disampaikan petugas Loker Pembayaran. Dari fakta yang terdapat di lapangan dengan teori yang ada dapat disimpulkan bahwa di SAMSAT *Payment Point* Wajib Pajak juga melalui prosedur pelayanan untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ, namun prosedur pelayanan yang harus dilalui Wajib Pajak kendaraan bermotor jauh lebih sederhana dibandingkan prosedur pelayanan yang terdapat di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota. prosedur pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT *Payment Point* implementasinya juga telah sesuai dengan peraturan yang ada, dimana Wajib Pajak kendaraan bermotor hanya perlu melalui dua Loker Pelayanan saja.

3. Jangka Waktu Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomer 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan, jangka waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Sama halnya dengan yang terjadi di SAMSAT *Payment Point*, jangka waktu pelayanan merupakan durasi waktu yang dibutuhkan Wajib Pajak kendaraan bermotor untuk menyelesaikan seluruh proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ. Durasi waktu pelayanan di SAMSAT *Payment Point* jauh lebih cepat dibandingkan dengan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota, sehingga Wajib Pajak kendaraan bermotor tidak menunggu terlalu lama dan dapat menghemat waktu yang ada.

Durasi waktu pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT *Payment Point* berbeda dengan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota, dimana SAMSAT *Payment Point* terlihat lebih efisien dalam memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Durasi waktu yang dibutuhkan Wajib Pajak kendaraan bermotor dalam melakukan proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ di SAMSAT *Payment Point* hanya berlangsung kurang dari 5 menit saja. Berbeda dengan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota yang mempunyai berbagai jenis pelayanan dengan durasi waktu pelayanan yang berbeda-beda, namun untuk pelayanan pengesahan STNK setiap 1 tahun di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota memerlukan waktu kurang lebih 15 menit. Dari analisis dan pembahasan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan

pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui SAMSAT Payment Point lebih efisien, hal tersebut dikarena waktu yang dibutuhkan Wajib Pajak kendaraan bermotor dalam menyelesaikan seluruh proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ jauh lebih cepat dari pada pelayanan melalui Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.

4. Biaya/tarif

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomer 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan, yang menjelaskan bahwa Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Sesuai dengan penjelasan tersebut, Biaya/tarif Pajak Kendaraan Bermotor merupakan jumlah uang yang dikeluarkan Wajib Pajak kendaraan bermotor ketika membayar Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ. Dalam hal ini besaran biaya atau jumlah uang yang dikeluarkan Wajib Pajak kendaraan bermotor harus sesuai dengan jumlah yang telah ditetapkan sebelumnya, sehingga tidak ada biaya tambahan diluar biaya yang telah ditentukan. Layanan Unggulan SAMSAT *Payment point* sendiri mempunyai kepastian biaya sesuai dengan notice Bukti Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLL

Biaya yang dikeluarkan Wajib Pajak kendaraan bermotor telah ditentukan sebelumnya di notice Bukti Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ, sehingga Wajib Pajak kendaraan bermotor tidak perlu mengeluarkan

biaya tambahan diluar jumlah yang tertera pada notice Bukti Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ tersebut. Tetapi terhitung sejak bulan January tahun 2017, biaya yang tertera pada notice Bukti Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ terjadi penambahan biaya. Di dalam notice Bukti Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ yang sebelumnya hanya tertera biaya PKB dan SWDKLLJ saja, terdapat biaya tambahan yaitu Biaya Administrasi STNK sebesar Rp. 25.000 untuk kendaraan bermotor roda 2 dan Rp. 50.000 untuk kendaraan bermotor roda 4. Biaya tersebut sebenarnya bukan Biaya Administrasi STNK melainkan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang telah ditentukan melalui PP No. 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai pengganti PP No. 50 tahun 2010, namun belum adanya penggantian istilah sehingga istilah yang digunakan dalam notice Bukti Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ tetap menggunakan Biaya Administrasi STNK. Biaya yang tercantum pada notice Bukti Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ tersebut merupakan biaya pokok yang harus dibayar Wajib Pajak kendaraan bermotor diluar biaya sanksi administratif berupa denda bagi Wajib Pajak kendaraan bermotor yang telah melewati jatuh tempo pembayaran.

Adanya biaya tambahan tersebut justru banyak tidak ketahui oleh Wajib Pajak kendaraan bermotor, sehingga tidak mempermasalahkan adanya biaya tambahan tersebut. Dari fakta yang terjadi di lapangan dengan teori yang ada dapat disimpulkan bahwa biaya/tarif Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ

telah sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan, namun kurangnya informasi kepada masyarakat tentang adanya tambahan biaya Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLL yang merupakan PNBP membuat masyarakat tidak mengetahui dan mempermasalahkan tentang adanya biaya tambahan Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ tersebut ketika melakukan pembayaran di *SAMSAT Payment Point*.

5. Produk Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomer 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan, produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dari penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa produk pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam proses pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang diberikan oleh *SAMSAT Payment Point*, karena Wajib Pajak kendaraan bermotor tentu tidak akan bersedia menggunakan pelayanan yang diberikan *SAMSAT Payment Point* apabila tidak mendapatkan hasil apapun. Hasil atau produk pelayanan yang diperoleh Wajib Pajak kendaraan bermotor juga harus sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh *SAMSAT Payment Point*.

Di *SAMSAT Payment Point* hanya melayani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor untuk pengesahan STNK 1 tahun saja, hal tersebut sesuai dengan Surat Edaran Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur, Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Nomor: SE/07/VII/2008, Nomor: 970/11123/101.22/2008,

Nomor: KEP/4/2008 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Layanan Unggulan SAMSAT dan Operasi Bersama Pemeriksaan Administrasi Kendaraan Bermotor, dimana SAMSAT *Payment Point* harus memenuhi salah satu persyaratan khusus yaitu hanya melayani pendaftaran/pengesahan dokumen STNK setiap tahun saja, sedangkan untuk hasil yang diterima Wajib Pajak kendaraan bermotor berupa STNK yang telah divalidasi, Bukti Pembayaran Lunas PKB dan SWDKLLJ, Sticker Kartu Dana SWDKLLJ. Namun untuk produk atau hasil dari pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point* terdapat perbedaan, Wajib Pajak kendaraan bermotor hanya mendapatkan pengesahan STNK berupa STNK lama yang ditandai dengan stempel berbentuk hologram dan notice Bukti Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ yang baru sesuai dengan jumlah nominal Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ yang dibayarkan ditahun tersebut. Wajib Pajak kendaraan bermotor tidak mendapatkan Sticker Kartu Dana SWDKLLJ seperti yang tertera pada peraturan, hal tersebut dikarenakan di SAMSAT *Payment Point* memang tidak ada petugas dari PT. Jasa Raharja.

Dari fakta yang terdapat di lapangan dan berdasarkan teori yang ada dapat disimpulkan bahwa Wajib Pajak kendaraan bermotor juga mendapatkan hasil dari pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT *Payment Point*. Namun hasil yang diterima tidak sesuai dengan yang tertera pada peraturan yang telah ditetapkan, dimana Wajib Pajak kendaraan bermotor hanya menerima 2 dari seharusnya 3 bentuk hasil atau produk pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ.

d. Koordinasi Antar Instansi Dalam Memberikan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Yang Dilakukan Oleh SAMSAT *Payment Point*

Koordinasi merupakan salah satu variabel yang dapat mempengaruhi keberhasilan dalam sebuah Implementasi Kebijakan, seperti yang diungkapkan oleh Donald Van Metter dan Carl Van Horn dalam Agustino (2014:143-144) yang mengungkapkan bahwa koordinasi merupakan mekanisme yang ampuh dalam implementasi kebijakan publik. Semakin baik koordinasi komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka asumsinya kesalahan-kesalahan akan semakin kecil untuk terjadi. SAMSAT *Payment Point* sendiri merupakan salah satu Layanan Unggulan dari Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota yang didalamnya terdapat tiga Instansi yang saling bekerja sama dalam memberikan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor yaitu, Kepolisian Daerah, Bapenda Provinsi Jawa Timur dan PT. Jasa Raharja. Dalam hal ini koordinasi sangat diperlukan baik dari ketiga instansi tersebut atau Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota dengan SAMSAT *Payment Point*.

Pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT *Payment Point* didukung dengan koordinasi yang rutin dilakukan dari Administrator Pelayanan PKB dan BBNKB yang melakukan pemantauan setiap minggunya dan melakukan evaluasi berkaitan dengan kinerja pelayanan yang terdapat di SAMSAT *Payment Point*. Dari petugas pelayanan di SAMSAT *Payment Point* sendiri koordinasi menjadi lebih mudah karena adanya Sistem Jaringan yang digunakan petugas dalam memberikan pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan

Bermotor serta lokasi *SAMSAT Payment Point* yang berada satu bangunan dengan Pos SATLANTAS Kota Malang.

Sistem jaringan tersebut merupakan sistem jaringan yang sudah terkoneksi antara *SAMSAT Payment Point* dengan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota. Koordinasi yang dilakukan petugas *SAMSAT Payment Point* hanya ketika terjadi kerusakan atau error dalam sistem jaringan tersebut sehingga menghambat pemberian pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor. Selain adanya sistem jaringan yang digunakan dalam pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor, lokasi dari *SAMSAT Payment Point* yang berada satu gedung dengan Pos SATLANTAS Polres Kota juga memudahkan petugas dalam berkoordinasi dengan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota melalui Polisi yang bertugas di Pos SATLANTAS tersebut. Dimana dalam penentuan lokasi *SAMSAT Payment Point* tersebut sebenarnya tidak harus bersebalan dengan Kantor Kepolisian atau Pos SATLANTAS yang berada di Kota Malang, namun keputusan tersebut berdasarkan kesepakatan antara Kepolisian, UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota dan PT. Jasa Raharja. Sama halnya dengan koordinasi yang berkaitan dengan sistem jaringan, petugas *SAMSAT Payment Point* akan berkoordinasi dengan Polisi yang terdapat di Pos SATLANTAS Kota Malang apabila terjadi suatu hal yang berkaitan dengan keamanan dan ketertiban pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor. Koordinasi yang dilakukan hanya terjadi satu arah yaitu dari pihak petugas *SAMSAT Payment Point* saja. Untuk koordinasi yang dilakukan dari Kepolisian dan PT. Jasa Raharja sangat minim

sekali, bahkan terkesan tidak ada koordinasi yang dilakukan dengan petugas SAMSAT *Payment Point*.

Dari fakta yang terdapat di lapangan tersebut terlihat bahwa koordinasi yang dilakukan antara ketiga Instansi yaitu Kepolisian, UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota dan PT. Jasa Raharja sangatlah kurang dan tidak sesuai dengan teori yang ada, terutama koordinasi antara SAMSAT *Payment Point* dengan Kepolisian dan PT. Jasa Raharja. Meskipun dalam pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tidak terjadi permasalahan, namun terlihat bahwa petugas SAMSAT *Payment Point* belum begitu memahami tentang koordinasi yang harus dilakukan dan hanya melakukan tugas sebagai petugas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT *Payment Point* saja.

e. Kondisi Lingkungan Di Sekitar Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point*

Kondisi lingkungan sendiri merupakan faktor eksternal yang mempengaruhi keberhasilan implementasi pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT *Payment Point*. Apabila kondisi lingkungan sekitar tidak mendukung adanya pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang dilakukan oleh SAMSAT *Payment Point* tentunya Wajib Pajak kendaraan bermotor lebih memilih memanfaatkan pelayanan di tempat lain. Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Donald Van Metter dan Carl Van Horn dalam Agustino (2014:143-144) yaitu sejauh mana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan. Lingkungan sosial yang tidak kondusif dapat menjadi biang keladi dan kegagalan kinerja implementasi

kebijakan. Dari pernyataan tersebut kondisi lingkungan merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi keberhasilan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui SAMSAT *Payment Point*, dengan lingkungan sekitar SAMSAT *Payment Point* yang mendukung tentunya pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor akan berjalan dengan baik dan maksimal.

Lokasi SAMSAT *Payment Point* yang berada di Alun-alun Kota Malang yang merupakan pusat keramaian dan setiap hari selalu dikunjungi masyarakat sebagai tempat hiburan yang merupakan fasilitas umum bagi masyarakat Kota Malang. Kondisi lingkungan sekitar yang bersih, aman dan nyaman sehingga mendukung pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, ditambah lagi terdapat beberapa fasilitas umum yang dapat dimanfaatkan masyarakat seperti toilet, tempat sampah dan beberapa gazebo kecil yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dan Wajib Pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan Surat Edaran Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur, Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Nomor: SE/07/VII/2008, Nomor: 970/11123/101.22/2008, Nomor: KEP/4/2008 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Layanan Unggulan SAMSAT dan Operasi Bersama Pemeriksaan Administrasi Kendaraan Bermotor, yang mengatakan bahwa SAMSAT *Payment Point* adalah layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ di tempat-tempat strategis atau tempat keramaian. Dari peraturan tersebut dapat disimpulkan bahwa Alun-alun Kota Malang merupakan tempat yang strategis untuk memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor oleh

SAMSAT *Payment Point* dikarenakan Alun-alun merupakan pusat keramaian yang dapat dimanfaatkan masyarakat sebagai tempat hiburan atau bahkan hanya untuk sekedar berjalan-jalan saja.

f. Hasil Implementasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SAMSAT *Payment Point*

Suatu kegiatan yang dilakukan tentunya memiliki tujuan-tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, dan untuk mengetahuinya dapat dilihat melalui hasil dari implementasi kebijakan tersebut. Seperti yang dikemukakan oleh Merilee S. Grindle dalam Agustino (2014:143-144) bahwa keberhasilan suatu kebijakan publik dapat diukur dari proses pencapaian hasil akhir (outcomes), yaitu tercapai atau tidaknya tujuan yang ingin diraih. Menurut Grindle sendiri pengukuran keberhasilan implementasi kebijakan dapat dilihat dari dua hal, salah satunya adalah apakah tujuan kebijakan tercapai. Dimensi ini diukur dengan melihat dua faktor yaitu:

1. Impak atau efeknya pada masyarakat secara individu dan kelompok.
2. Tingkat perubahan yang terjadi serta penerimaan kelompok sasaran dan perubahan yang terjadi.

SAMSAT *Payment Point* di Kota Malang merupakan layanan unggulan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ yang pada hakekatnya untuk membantu Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota. Dalam hal ini pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang diberikan SAMSAT *Payment Point* dapat dirasakan Wajib Pajak kendaraan bermotor baik yang berasal dari dalam ataupun luar Kota Malang. Dari segi tujuan yang ingin dicapai

SAMSAT *Payment Point* yaitu untuk mendekatkan dan mempermudah pelayanan kepada Wajib Pajak kendaraan bermotor. Respons yang diberikan Wajib Pajak kendaraan bermotor terbilang cukup baik, dimana Wajib Pajak kendaraan bermotor lebih memilih memanfaatkan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT *Payment Point* dikarenakan pelayanan yang diberikan cepat dan mudah tanpa prosedur yang panjang. Bahkan Wajib Pajak kendaraan bermotor sendiri memberikan tanggapan yang baik dan menganggap perlu adanya penambahan SAMSAT *Payment Point* di tempat-tempat strategis lainnya. Respons yang diberikan masyarakat tidak hanya berasal dari Wajib Pajak kendaraan bermotor dalam Kota Malang saja, tetapi masyarakat dari luar Kota Malang juga mendukung keberadaan layanan unggulan SAMSAT *Payment Point* tersebut. Dari fakta tersebut dapat terlihat bahwa kepatuhan akan kewajiban membayar pajak khususnya Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang juga semakin meningkat dengan adanya berbagai layanan inovasi salah satunya melalui Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point*. Akan tetapi masih ada pekerjaan rumah yang harus diselesaikan SAMSAT *Payment Point* ataupun Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota. Hal tersebut dikarenakan masih banyak juga masyarakat di Kota Malang yang belum melaksanakan kewajiban sebagai Wajib Pajak kendaraan bermotor.

Keberadaan Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point* tersebut tidak hanya memudahkan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang saja namun juga dapat meningkatkan pendapatan daerah di sektor Pajak Kendaraan Bermotor. Peningkatan pertumbuhan penduduk menyebabkan

kebutuhan transportasi masyarakat sebagai sarana mobilitas masyarakat tentunya akan meningkat juga, apalagi transportasi umum di Kota Malang sangat sedikit sehingga masyarakat lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi. Fenomena tersebut dapat dimanfaatkan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota dengan membentuk Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point* untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga pendapatan dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor juga dapat semakin dimaksimalkan. Peningkatan pendapatan daerah melalui Pajak Kendaraan Bermotor yang pemungutannya dilakukan di Kota Malang semakin meningkat dari tahun ke tahun, hal tersebut menandakan bahwa pemanfaatan potensi Pajak Kendaraan Bermotor juga semakin baik di Kota Malang seiring dengan pertambahan penduduk yang semakin meningkat.

2. Kendala Yang Dialami SAMSAT *Payment Point* Dalam Memberikan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Pada suatu implementasi kebijakan yang dilakukan, pasti akan terdapat kendala-kendala yang dialami di lapangan. Kendala-kendala yang dialami dapat muncul dari berbagai faktor, baik kendala dari faktor internal pelayanan ataupun dari eksternal pelayanan. Dalam pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang diberikan oleh Di SAMSAT *Payment Point* kendala yang muncul justru lebih banyak dari faktor eksternal pelayanan, terutama dari Wajib Pajak kendaraan bermotor itu sendiri.

Kendala yang muncul dari faktor internal pelayanan sebenarnya tidak terlalu mempengaruhi proses pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor oleh SAMSAT *Payment Point*, hanya saja kenyamanan Wajib Pajak kendaraan

bermotor harus diperhatikan juga. Pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang dilakukan SAMSAT *Payment Point* terkendala dengan sarana dan prasarana bagi Wajib Pajak kendaraan bermotor yang kurang memadai. Wajib Pajak kendaraan bermotor harus berdiri atau bahkan duduk di sekitar lokasi pelayanan dan di gazebo yang ada di alun-alun yang jumlahnya terbatas.

Kendala yang kedua adalah kurangnya pemahaman Wajib Pajak kendaraan bermotor terkait persyaratan yang diperlukan. Hal tersebut tidak hanya terjadi pada Wajib Pajak kendaraan bermotor yang berasal dari luar Kota Malang, namun juga Wajib Pajak kendaraan bermotor dari luar Kota Malang. Kebanyakan Wajib Pajak kendaraan bermotor identitasnya tidak sesuai dengan identitas yang terdapat di STNK. Identitas yang tidak sesuai dengan identitas di STNK disebabkan dari Wajib Pajak kendaraan bermotor yang membeli kendaraan bermotor second (kepemilikan kedua) namun belum dilakukan proses balik nama kendaraan bermotor tersebut, namun ada juga yang tidak mengetahui bahwa identitas diri harus sesuai dengan yang ada di STNK dan biasanya terjadi pada Wajib Pajak kendaraan bermotor yang berasal dari luar Kota Malang. Kurangnya informasi kepada masyarakat yang diberikan SAMSAT *Payment Point* membuat hal tersebut berulang kali sering terjadi.

Ketiga yaitu Pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang masih banyak terdapat Wajib Pajak kendaraan bermotor yang melebihi jatuh tempo pembayaran. Bahkan Wajib Pajak kendaraan bermotor tersebut melebihi jatuh tempo pembayaran lebih dari 2 tahun, sehingga proses pendaftaran identitas memerlukan waktu yang lebih lama dari biasanya yang hanya

memerlukan waktu 2 menit saja. Wajib Pajak kendaraan bermotor yang telah melebihi jatuh tempo pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ tentunya akan dikenai sanksi administratif berupa denda, banyak juga Wajib Pajak kendaraan bermotor yang tidak membayar Pajak Kendaraan bermotor dan berlangsung hingga jatuh tempo di tahun berikutnya yang berlangsung terus menerus. Namun di tahun 2017 ini bertepatan dengan adanya kebijakan Pemutihan denda administrasi Pajak Kendaraan Bermotor berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 67 Tahun 2017 tentang Pemberian Keringanan, Pembebasan dan Insentif Pajak Daerah Untuk Rakyat Jawa Timur Tahun 2017, banyak dimanfaatkan Wajib Pajak kendaraan bermotor untuk terbebas dari sanksi administratif tersebut. Pemutihan denda administrasi Pajak Kendaraan Bermotor sebenarnya merupakan dilema dimana tidak selalu ada setiap tahun, sehingga hal tersebut dapat menghambat potensi pendapatan daerah dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor yang pemungutannya dilakukan di Kota Malang. dari fakta yang terdapat di lapangan dapat disimpulkan bahwa kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat merupakan penyebab pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor menjadi terkendala yang justru muncul dari internal pelayanan itu sendiri yaitu dari Wajib Pajak kendaraan bermotor.

3. Upaya SAMSAT *Payment Point* Mengatasi Kendala Dalam Memberikan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor.

SAMSAT *Payment Point* dalam memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tentunya mengalami kendala-kendala yang dihadapi, namun dengan adanya kendala yang dialami seharusnya ada upaya yang dilakukan dari

SAMSAT *Payment Point* sehingga proses pelayanan pembayaran dapat berjalan dengan semakin baik dan berkualitas. Upaya yang dilakukan dapat datang dari petugas yang berada di SAMSAT *Payment Point* atau Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota yang merupakan induk dari Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point* tersebut.

Pertama, upaya yang dilakukan langsung oleh SAMSAT *Payment Point* adalah dengan memberikan nomor antrian sehingga Wajib Pajak kendaraan bermotor tidak perlu antri berdiri panjang dikarenakan tidak adanya fasilitas sarana dan prasarana seperti tempat duduk. Upaya yang dilakukan SAMSAT *Payment Point* dengan memberikan nomor antrian agar mempercepat proses registrasi identitas Wajib Pajak kendaraan bermotor. Nomor antrian yang dibawa Wajib Pajak kendaraan bermotor tersebut nantinya akan dikumpulkan dari nomor 1 sampai 10 dan seterusnya untuk diregistrasi, setelah itu Wajib Pajak kendaraan bermotor hanya menunggu panggilan dari petugas untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Loker Pembayaran dengan harapan tidak perlu berdiri terlalu lama.

Kedua, Wajib Pajak kendaraan bermotor yang identitasnya tidak sesuai dengan identitas di STNK diarahkan langsung ke Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota untuk melakukan proses balik nama kendaraan bermotor. Persyaratan tersebut sejatinya telah menjadi kesepakatan bersama antara Kepolisian, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur dan PT. Jasa Raharja. Namun hal tersebut justru membuat Wajib Pajak kendaraan bermotor berfikir dua kali karena proses Balik Nama Kendaraan Kermotor sendiri memerlukan biaya tambahan dan proses yang cukup panjang. Berbeda tentunya apabila bertepatan

dengan adanya pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor yang berlaku juga pada pelayanan Balik Nama Kendaraan Bermotor, dimana Wajib Pajak kendaraan bermotor tidak dikenakan biaya atas pelayanan Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Ketiga, dengan memberikan Surat Pemberitahuan tagihan Pajak Kendaraan Bermotor beberapa hari sebelum jatuh tempo pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor atau melalui layanan *Short Message Service* (SMS). Surat Pemberitahuan tagihan Pajak Kendaraan Bermotor tersebut merupakan bentuk informasi agar segera melaksanakan kewajibannya sebagai Wajib Pajak kendaraan Bermotor yang dilakukan oleh UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota. Di sini dapat terlihat bahwa upaya yang dilakukan tidak hanya datang dari SAMSAT *Payment Point* atau Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota saja, melainkan dari ketiga Instansi yang terdapat di Kantor Bersama SAMSAT itu sendiri salah satunya UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota.

Keempat, dengan melakukan pemeriksaan SAMSAT *Link* secara berkala yang dilakukan oleh Operator System Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota. SAMSAT *Link* merupakan sistem jaringan interkoneksi dengan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota yang digunakan petugas SAMSAT *Payment Point* melakukan registrasi serta input data pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ. Pemeriksaan tersebut merupakan upaya yang dilakukan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota agar mengantisipasi terjadinya kendala pada SAMSAT *Link* seperti error dan juga sebagai pembaharuan sistem agar tetap stabil ketika proses registrasi dan input data.

Dari fakta yang terjadi di lapangan dapat disimpulkan bahwa upaya yang dilakukan SAMSAT *Payment Point* sangat kurang dan dapat dikatakan tidak atau kurang menyelesaikan kendala yang dialami. Namun dalam hal ini terlihat bahwa upaya untuk mengatasi kendala-kendala yang dialami tidak hanya datang dari SAMSAT *Payment Point* saja, upaya yang dilakukan dapat datang dari ketiga Instansi yaitu Kepolisian, UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota serta PT. Jasa Raharja atau bahkan dari Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota sendiri sebagai induk dari Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point* itu sendiri. Upaya yang dilakukan sendiri berbentuk tindakan secara langsung dan tindakan secara preventif sebagai upaya untuk mencegah sebelum terjadinya kendala.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan dan diuraikan melalui penyajian data serta analisis data mengenai Implementasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SAMSAT *Payment Point* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Malang pada bab pembahasan, peneliti mendapatkan beberapa kesimpulan yang diharapkan dapat menggambarkan kondisi pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT *Payment Point* di Kota Malang, yaitu:

1. Implementasi pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui SAMSAT *Payment Point* di Kota Malang merupakan Layanan Unggulan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota. Kinerja implementasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui SAMSAT *Payment Point* dapat dilihat dari berbagai variabel sebagai berikut:
 - a. Tujuan SAMSAT *Payment Point*, dilihat dari segi tujuan kebijakan bahwa dibentuknya SAMSAT *Payment Point* bertujuan untuk mendekatkan dan memudahkan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor kepada Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kota Malang.
 - b. Sumberdaya di SAMSAT *Payment Point*, dalam memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT *Payment Point* memiliki dua Sumberdaya yaitu Sumber Daya Manusia dan Sumberdaya Waktu.

- c. Dalam memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, SAMSAT *Payment Point* juga memiliki standart pelayanan. Di dalam proses pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT *Payment Point* juga terdapat Persyaratan, Prosedur pelayanan, Durasi Waktu Pelayanan, Biaya/tarif, Produk Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor. Namun untuk penanganan pengaduan, saran dan masukan SAMSAT *Payment Point* tidak menyediakan dan hanya tersedia di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.
- d. Koordinasi antar Instansi dalam memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang dilakukan oleh SAMSAT *Payment Point* yaitu, Kepolisian, UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota dan PT. Jasa Raharja dengan SAMSAT *Payment Point* sangat kurang, Koordinasi hanya berjalan dengan UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota melalui Administrator Pelayanan PKB dan BBNKB Kator Bersama SAMSAT Malang Kota saja.
- e. Kondisi lingkungan di sekitar Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point* yang berada di Alun-alun Kota Malang merupakan tempat yang strategis, hal tersebut dikarenakan Alun-alun merupakan pusat keramaian dan juga fasilitas umum yang dapat dimanfaatkan masyarakat sebagai tempat hiburan atau bahkan hanya untuk sekedar berjalan-jalan saja.
- f. Hasil implementasi pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ melalui SAMSAT *Payment Point* dapat dirasakan oleh Wajib Pajak di Kota Malang dan luar Kota Malang. Keberadaan Layanan

Unggulan *SAMSAT Payment Point* juga dapat meningkatkan pendapatan daerah di sektor Pajak Kendaraan Bermotor yang pemungutannya dilakukan di Kota Malang. Namun masih terdapat juga masyarakat di Kota Malang yang belum melaksanakan kewajiban sebagai Wajib Pajak kendaraan bermotor.

2. Kendala yang dialami *SAMSAT Payment Point* dalam memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbagai macam, baik kendala yang berasal dari internal pelayanan maupun dari eksternal pelayanan. Kurangnya informasi kepada masyarakat menyebabkan berbagai macam kendala yang justru banyak muncul dari eksternal pelayanan, sehingga kendala yang dialami *SAMSAT Payment Point* tersebut terus terulang kembali.
3. Dalam mengatasi kendala yang dialami *SAMSAT Payment Point*, upaya yang dilakukan tidak hanya dari *SAMSAT Payment Point* saja melainkan dapat juga dari UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Kota ataupun dari Kantor Bersama *SAMSAT* Malang Kota sebagai induk dari Layanan Unggulan *SAMSAT Payment Point*. Upaya yang dilakukan sendiri berbentuk tindakan secara langsung dan tindakan secara preventif sebagai upaya untuk mencegah sebelum terjadinya kendala. Upaya yang dilakukan *SAMSAT Payment Point* sendiri terbilang sangat kurang untuk mengatasi kendala yang dialami.

B. Saran

Berdasarkan semua uraian yang telah disampaikan terkait dengan Implementasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Malang, maka peneliti memiliki beberapa rekomendasi atau saran yang

diharapkan mampu memberi masukan kepada Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point* Kota di Kota Malang agar pelayanan yang diberikan lebih baik yaitu:

1. Fasilitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor perlu dilengkapi, khususnya fasilitas kepada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Perlu disediakan fasilitas penunjang seperti kursi permanen yang dilengkapi dengan atap di atasnya untuk Wajib Pajak kendaraan bermotor sehingga Wajib Pajak kendaraan bermotor merasa nyaman dalam memanfaatkan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang diberikan oleh SAMSAT *Payment Point*.
2. Perlu adanya spanduk atau banner bertuliskan persyaratan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, dengan ukuran dan pemasangan yang dapat terlihat dengan jelas dari jauh oleh Wajib Pajak kendaraan bermotor yang berada di Alun-alun Kota Malang. Sebelumnya persyaratan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor hanya ditulis diatas kertas kecil, hal tersebut tidak terlihat begitu jelas sehingga Wajib Pajak kendaraan bermotor kurang mengetahui dan memahami persyaratan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT *Payment Point*.
3. Jam Operasional Pelayanan di SAMSAT *Payment Point* untuk lebih diperpanjang lagi, akan lebih efektif apabila Jam Operasional Pelayanan di SAMSAT *Payment Point* disesuaikan dengan jam kerja seperti pegawai pada umumnya. Hal tersebut dapat mendukung pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT *Payment Point*, karena masyarakat di Kota

Malang yang mayoritas bekerja *full day* sehingga tidak terbentur dengan aktifitas Wajib Pajak kendaraan bermotor yang sedang bekerja. Jam Operasional Pelayanan di SAMSAT *Payment Point* yang lebih lama juga dapat menampung Wajib Pajak kendaraan bermotor lebih banyak dari sebelumnya.

4. Dilihat dari respons masyarakat khususnya Wajib Pajak kendaraan bermotor Kota Malang dengan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui SAMSAT *Payment Point* yang tinggi, maka perlu adanya penambahan SAMSAT *Payment Point* di berbagai tempat strategis yang merupakan pusat keramaian dan dapat dengan mudah dijangkau oleh Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kota Malang. Penambahan SAMSAT *Payment Point* juga dapat dilakukan di sudut Alun-alun Kota Malang yang masih terdapat beberapa ruang kosong, hal tersebut bertujuan untuk membagi antrian Wajib Pajak kendaraan bermotor yang terlihat sangat banyak padahal kapasitas dari bangunan SAMSAT *Payment Point* tidak terlalu besar.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Darwin. 2010. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Domai, Tjahjanulin. 2011. *Desentralisasi*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keban, Yeremias T. 2004. *Enam Dimensi Administrasi Publik (Konsep, Teori dan Isu)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mardiasmo. 2013. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Miles, Metthew B, A. Michael Huberman and Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. Third Edition. Sage Publication, Inc.
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- _____. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Muluk, M.R.K. 2007. *Desentralisasi dan Pemerintah Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing dan Center For Indonesian Reform.
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Puspitosari, Hesti., dkk. 2012. *Filosofi Pelayanan Publik Buramnya Wajah Pelayanan Menuju Perubahan Paradigma Pelayanan Publik*. Cetakan Kedua. Malang: Setara Press.
- Ramli. 2005. *Implementasi Prinsip-Prinsip Pemungutan Pajak dalam Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Bangka Barat*. Jakarta: Program Pascasarjana program studi administrasi publik. Universitas Terbuka.
- Sabaruddin, Abdul. 2015. *Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik Teori, Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Samudra, Azhari A. 2015. *Perpajakan Di Indonesia Keuangan, Pajak dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sinambela, Lijan P. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Cetakan Ketujuh. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Edisi Kedua Puluh Dua. Bandung: Alfabeta.
- Suparto, Peni. 2008. *Paradigma & Implementasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Kanisius.
- Syafiie, Inu K. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Cetakan Kedua. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Syarifin, Pipin. 2005. *Hukum Pemerintahan Daerah*. Bandung: Bani Quraisy.
- Tachjan. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI Bandung-Puslit KP2W Lemlit Unpad.
- Wahab, S. A. 2004. *Analisis Kebijakan Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Widanarko, Aris. 2010. *Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kota Surakarta*. Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- Widjaja. 2002. *Otonomi Daerah dan Daerah Otonom*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Winarno, Budi. 2008. *Kebijakan Publik Teori dan Proses*. Jakarta: PT. Buku Kita.
- _____. 2014. *Kebijakan Publik (Teori, Proses, dan Studi Kasus)*. Cetakan Kedua. Yogyakarta: CAPS.
- Wirartha, I Made. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Kuangan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.
- Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

BPS Kota Malang. 2016. *Kota Malang Dalam Angka 2016*. Diakses pada Tanggal 21 Juli 2016 dari (<https://malangkota.bps.go.id>)

Cendana News. 2015. Samsat Payment Point Di Malang Mudahkan Pembayaran Pajak Kendaraan. Diakses pada Tanggal 1 September 2017 dari (<https://www.cendananews.com>)

Website Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur (<https://jatim.bps.go.id/>)

Website Badan Pusat Statistik Kota Malang (<https://malangkota.bps.go.id/>)

Website SAMSAT Malang Kota (<https://www.samsatmalang.info/>)



LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Riset/Penelitian Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Provinsi Jawa Timur
KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia
 Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227
 http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

Nomor : 14103 /UN10.F03.11.11/ PN/2017
 Lampiran : -
 Hal : Riset

Kepada : Yth. Kepala UPTD Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur, Malang Kota
 Jl. S. Supriyadi No. 80, Kebonsari, Sukun, Kota Malang

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang mohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan kesempatan melakukan Riset/survey bagi mahasiswa :

Nama : Wina Ardian Rusady
 Alamat : Jl. Kesumba No. 11, Jatimulyo, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang
 NIM : 135030507111021
 Jurusan : Administrasi Publik
 Konsentrasi/Minat : Administrasi Pemerintahan
 Tema : "Implementasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SAMSAT
 Payment Point Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
 Kota Malang"
 Lamanya : ± 3 bulan
 Peserta : 1 (satu) orang

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Malang, 7 September 2017

Mengetahui,
 an Dekan
 Ketua Jurusan Administrasi Publik



Andy Kefit Wijiaya, Drs. MDA, PH.D
 NIP. 19670217 199103 1 010

M : 08

Lampiran 2. Surat Izin Riset/Penelitian Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia
Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227
http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

Nomor : 14669 /UN10.F03.11.11/ PN/2017
Lampiran : -
Hal : Riset

Kepada : Yth. Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur
Jl. Manyar Kertoajo No. 1, Manyar Sabrangan, Kota Surabaya, Jawa Timur 60116

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang mohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan kesempatan melakukan Riset/survey bagi mahasiswa :

Nama : Wina Ardian Rusady
Alamat : Jl. Kesumba No. 11, Jatimulyo, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang
NIM : 135030507111021
Jurusan : Administrasi Publik
Konsentrasi/Minat : Administrasi Pemerintahan
Tema : "Implementasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SAMSAT Payment Point Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Kota Malang"
Lamanya : ± 3 bulan
Peserta : 1 (satu) orang

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Malang, 27 September 2017

Mengetahui,
an. Dekan,
Ketua Jurusan Administrasi Publik



Andy Felita Wijaya, Drs, MDA, PH.D
NIP. 19670217 199103 1 010

M : 08

**Lampiran 3. Surat Balasan Dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Provinsi Jawa Timur**



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 JALAN PUTAT INDAH NO.1 TELP. (031) - 5677935, 5681297, 5675493
 SURABAYA - (60189)

REKOMENDASI PENELITIAN/SURVEY/KEGIATAN

Nomor : 070/ 11949 /209.4/2017

- Dasar : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 tahun 2011 ;
2. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 101 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Sekretariat, Bidang, Sub Bagian dan Sub Bidang Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Timur.
- Menimbang : Surat Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya tanggal 18 September 2017 Nomor : 14183/UN10.F03.11.11/PN/2017 perihal Riset atas nama Wina Ardian Rusady

Gubernur Jawa Timur, memberikan rekomendasi kepada :

- a. Nama : Wina Ardian Rusady
 b. Alamat : Nguluh RT 2 RW 15 Babadan, Pangkur, Ngawi
 c. Pekerjaan/Jabatan : Mahasiswa
 d. Instansi/Organisasi : Universitas Brawijaya
 e. Kebangsaan : Indonesia

Untuk melakukan penelitian/survey/kegiatan dengan :

- a. Judul Proposal : "Implementasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui SAMSAT Payment Point sebagai upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Kota Malang"
- b. Tujuan : Permintaan data
 c. Bidang Penelitian : Pelayanan Pajak
 d. Dosen Pembimbing : Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si
 e. Anggota/Peserta : -
 f. Waktu Penelitian : 3 bulan
 g. Lokasi Penelitian : Badan Pendapatan Daerah Prov. Jatim (UPTD Kota Malang)

- Dengan ketentuan
1. Berkewajiban menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib di daerah setempat / lokasi penelitian/survey/kegiatan;
 2. Pelaksanaan penelitian agar tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan keamanan dan ketertiban di daerah/lokasi setempat ;
 3. Wajib melaporkan hasil penelitian dan sejenisnya kepada Gubernur Jawa Timur melalui Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Timur dalam kesempatan pertama.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Surabaya, 25 September 2017

an. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 PROVINSI JAWA TIMUR
 Kepala Bidang Budaya Politik
 ub.

Kasubbid Pengembangan Etika Politik



AGUS IMANTORO, SE., S.Sos., MM

Pembina

NIP. 19710801 199703 1 007

Tembusan :

- Yth. 1. Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya di Malang;
 ②. Yang bersangkutan.

Lampiran 4. Surat Balasan Dari Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
BADAN PENDAPATAN DAERAH

JL. MANYAR KERTOARJO NO. 1 TELP. (031) 5947953, FAX. 5941165

SURABAYA 60116

Surabaya, 2 Oktober 2017

Nomor : 070/43805 /202.11/2017
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Perihal : Rekomendasi Penelitian

Kepada
 Yth. Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Administrasi
 Universitas Brawijaya
 di
SURABAYA

Menunjuk surat Saudara tanggal 27 September 2017, nomor : 14669/UN10.F03.11.11/PN/2017, perihal : Riset, dengan ini diberitahukan bahwa pada prinsipnya Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur tidak keberatan dengan permohonan Saudara, sepanjang kegiatan yang dilaksanakan oleh mahasiswa tersebut tidak mengganggu kelancaran tugas pokok sehari-hari di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur.

Sehubungan dengan hal tersebut, kepada mahasiswa di bawah ini :

Nama : WINA ARIAN RUSADY
 NPM : 1350307111021
 Jurusan : Administrasi Publik

agar menghadap Kepala UPT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Kota, yang beralamat di Jalan Raya Kebonsari No. 80 Malang guna melaksanakan Riset terhitung mulai tanggal 16 Oktober 2017 sampai dengan 15 Desember 2017.

Selanjutnya hasil penelitian agar diserahkan ke Sub Bagian Tata Usaha Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur, Jl. Manyar Kertoarjo No. 1 Surabaya.

Demikian untuk menjadikan maklum.

(a.n. KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
 PROVINSI JAWA TIMUR
 Sekretaris

PUNG KARNANTOHADI SH, M.Si, MH
 Pembina Tingkat I
 NIP. 19680202 199703 1 006

TEMBUSAN :

Yth. Bpk. Kepala Badan Pendapatan Daerah
 Provinsi Jawa Timur (sebagai laporan)

Lampiran 5. Instrumen Penelitian Pedoman Wawancara

Pedoman Wawancara Petugas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT *Payment Point* Malang Kota

1. Menurut pendapat anda, apa yang dimaksud dengan SAMSAT *Payment Point*?
2. Apa perbedaan SAMSAT *Payment Point* dengan SAMSAT *Konvensional*?
3. Menurut pendapat anda, apakah tujuan didirikan atau dibentuknya SAMSAT *Payment Point* Malang Kota? (Visi dan Misi)
4. Bagaimana sejarah atau awal mula dibentuknya SAMSAT *Payment Point* Malang Kota dalam memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang?
5. Siapa saja petugas yang berperan atau berkewajiban dalam memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT *Payment Point* Malang Kota?
6. Pelayanan apa saja yang dapat diberikan SAMSAT *Payment Point* Malang Kota ? dan Apakah terdapat perbedaan pemberian pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT *Konvensional*?
7. Bagaimana proses pemberian pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor kepada Wajib Pajak kendaraan bermotor yang ada di SAMSAT *Payment Point* Malang Kota?
 - a. Persyaratan apa saja yang harus dipenuhi oleh Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT *Payment Point* Malang Kota ?

- b. Apa saja prosedur yang harus dilakukan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT *Payment Point* Malang Kota?
 - c. Berapa lama waktu yang diperlukan dalam memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT *Payment Point* Malang Kota?
 - d. Berapa Biaya yang dikenakan kepada Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT *Payment Point* Malang Kota?
 - e. Apa hasil atau bentuk dari pelayanan yang diterima Wajib Pajak setelah membayar Pajak Kendaraan Bermotor.
8. Dalam memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, apakah ada koordinasi yang terjadi antara 3 (tiga) instansi yang berada di Kantor Bersama SAMSAT dalam memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui SAMSAT *Payment Point* Malang Kota?
 9. Menurut Pendapat anda, apakah kondisi lingkungan di SAMSAT *Payment Point* tersebut mempengaruhi petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang?
 10. Apa saja kendala yang dialami petugas di SAMSAT *Payment Point* Malang Kota dalam memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor ataupun pelayanan lainnya?
 11. Dari kendala yang dialami oleh petugas, menurut anda upaya apa yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut dalam rangka pemberian pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang lebih baik di SAMSAT *Payment Point* Malang Kota?

**Pedoman Wawancara Bagi Pengguna Layanan SAMSAT *Payment Point* atau
Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang**

1. Menurut pendapat anda, apa saja jenis layanan yang dapat diberikan oleh SAMSAT *Payment Point* Malang Kota?
2. Dari semua jenis layanan unggulan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, mengapa anda lebih memilih menggunakan SAMSAT *Payment Point* Malang Kota dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor daripada menggunakan SAMSAT Konvensional atau layanan unggulan lainnya di Kota Malang?
3. Menurut pendapat anda, apakah membayar Pajak Kendaraan Bermotor melalui SAMSAT *Payment Point* Malang Kota lebih mudah dibandingkan dengan layanan SAMSAT yang lainnya di Kota Malang?
4. Proses apa saja yang harus anda lakukan atau lalui agar anda dapat membayar Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT *Payment Point* Malang Kota?
5. Dalam memanfaatkan layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui SAMSAT *Payment Point* Malang Kota, apakah terdapat kendala yang anda alami dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor?
6. Menurut pendapat anda, apakah ada fasilitas yang terdapat di SAMSAT *Payment Point* Malang Kota yang perlu dibenahi agar anda lebih nyaman dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor?
7. Menurut pendapat anda, apakah perlu didirikan atau dibentuknya SAMSAT *Payment Point* di lokasi lain selain yang terdapat di Alun-alun Kota Malang saat ini?

Lampiran 6. Surat Edaran Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur Nomor : SE/07/VII/2008, Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Nomor : 970/11123/101.22/2008, Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur, Nomor : KEP/4/2008



SURAT EDARAN BERSAMA

**DIREKTUR LALU LINTAS KEPOLISIAN DAERAH JAWA TIMUR,
KEPALA DINAS PENDAPATAN PROPINSI JAWA TIMUR,
KEPALA PT. JASA RAHARJA (PERSERO) CABANG JAWA TIMUR,**

NOMOR : SE/07/VII/2008

NOMOR : 970/11123/101.22/2008

NOMOR : KEP/4/2008

TENTANG

**PETUNJUK TEKNIS PELAKSANAAN LAYANAN
UNGGULAN SAMSAT DAN OPERASI BERSAMA PEMERIKSAAN
ADMINISTRASI KENDARAAN BERMOTOR
DI PROPINSI JAWA TIMUR**

I. DASAR HUKUM PELAKSANAAN

1. Peraturan Bersama Gubernur Jawa Timur, Kepala Kepolisian Daerah Jawa Timur dan Direktur Operasional PT. Jasa Raharja (Persero), Nomor: 8/PB/2007, Nomor : B/41/X/2007, Nomor : SKEB/5/2007 tentang Pelaksanaan dan Layanan Unggulan SAMSAT di Propinsi Jawa Timur.
2. Keputusan Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Kepala Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur dan Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Nomor : B/46/XI/2007, Nomor : 311 Tahun 2007 Nomor : SKEB/1/2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Layanan Unggulan SAMSAT di Propinsi Jawa Timur.
3. Keputusan Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Kepala Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur dan Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Nomor : B/47/XI/2007, Nomor : 312 Tahun 2007, Nomor : SKEB/1/2007 tentang Operasi Bersama Pemeriksaan Administrasi Kendaraan Bermotor di Propinsi Jawa Timur.

II. MAKSUD

- 2 -

II. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud disusunnya Petunjuk Teknis Pelaksanaan Layanan Unggulan SAMSAT dan Operasi Bersama Pemeriksaan Administrasi Kendaraan Bermotor di Propinsi Jawa Timur adalah dalam rangka menyamakan persepsi dan tindakan sehingga dalam pelaksanaannya dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Tujuannya memberikan pedoman teknis sebagai dasar pelaksanaan tugas bagi pelaksana, agar penyelenggaraan Layanan Unggulan SAMSAT dan Operasi Bersama Pemeriksaan Administrasi Kendaraan Bermotor di Propinsi Jawa Timur dapat terlaksana berdasarkan prinsip-prinsip pengelolaan pelayanan publik yang baik, yaitu cepat, tepat, mudah, murah, ramah, efisien, efektif, transparan dan akuntabel serta dapat memberikan kepastian hukum.

III. RUANG LINGKUP

Surat Edaran Bersama ini mengatur Petunjuk Teknis tentang pelaksanaan Layanan Unggulan SAMSAT dan Operasi Bersama Pemeriksaan Administrasi Kendaraan Bermotor di Propinsi Jawa Timur mulai lampiran I sampai dengan lampiran VIII merupakan bagian tidak terpisahkan dengan Surat Edaran Bersama ini, sebagai berikut :

1. Layanan Unggulan SAMSAT
 - a. SAMSAT Drive Thru (Lampiran I);
 - b. SAMSAT Link Jawa Timur (Lampiran II) ;
 - c. SAMSAT Keliling (Lampiran III) ;
 - d. SAMSAT Pembantu/Kepulauan (Lampiran IV) ;
 - e. SAMSAT Payment Point (Lampiran V) ;
 - f. SAMSAT Delivery (Lampiran VI) ;
 - g. SAMSAT Corner (Lampiran VII) ;
2. Operasi Bersama Pemeriksaan Administrasi Kendaraan Bermotor (Lampiran VIII)

IV. PENGERTIAN

- 3 -

IV. PENGERTIAN UMUM

Dalam Surat Edaran Bersama ini, yang dimaksud dengan :

1. **SAMSAT Drive Thru** adalah layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang tempat pelaksanaannya di luar Gedung Kantor Bersama SAMSAT dan Wajib Pajak dapat melakukan pendaftaran dan pembayaran tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarainya;
2. **SAMSAT Link** adalah layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ pada Kantor Bersama SAMSAT dengan menggunakan sistem jaringan interkoneksi dan memungkinkan Wajib Pajak dapat melakukan pendaftaran dan pembayaran tanpa terikat pada domisili-nya ;
3. **SAMSAT Keliling** adalah layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat lainnya. SAMSAT Keliling dimungkinkan menggunakan fasilitas SAMSAT Link ;
4. **SAMSAT Pembantu** adalah layanan Pengesahan STNK, Pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang tempat pelaksanaannya bersifat permanen di luar Gedung Kantor Bersama SAMSAT, dan merupakan sub sistem dari Kantor Bersama SAMSAT induknya. Layanan SAMSAT Pembantu dimungkinkan menggunakan fasilitas SAMSAT Link ;
5. **SAMSAT Delivery** adalah layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ menggunakan kendaraan bermotor yang akan mendatangi Subyek dan obyek Pajak berdasarkan permintaan yang disampaikan melalui media komunikasi telepon, hand-phone, e-mail dan media lainnya;
6. **SAMSAT Payment Point** adalah layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ di tempat-tempat strategis atau tempat keramaian ;
7. **SAMSAT Corner** adalah layanan pengesahan STNK, Pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang berlokasi di mall ;

8. Operasi

- 4 -

8. **Operasi Bersama Pemeriksaan Administrasi Kendaraan Bermotor** adalah kegiatan pemeriksaan administrasi kendaraan bermotor yang dilaksanakan oleh Kepolisian Daerah Jawa Timur, Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur dan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur;
9. **BPKB** adalah Buku Pemilik Kendaraan Bermotor;
10. **STNK** adalah Surat Tanda Nomor Kendaraan;
11. **PKB** adalah Pajak Kendaraan Bermotor;
12. **BBNKB** adalah Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor;
13. **SWDKLLJ** adalah Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;
14. **KTP** adalah identitas diri berupa Kartu Tanda Penduduk;

V. KETENTUAN UMUM

Layanan Unggulan SAMSAT di Propinsi Jawa Timur berlaku ketentuan sebagai berikut:

1. Hanya melayani proses pengesahan STNK 1 (satu) tahun;
2. Tidak melayani kendaraan dengan status blokir, kecuali blokir Dipenda;
3. Persyaratan layanan unggulan adalah KTP asli atau tanda jati diri asli yang masih berlaku, BPKB asli, dan STNK asli ;
4. Badan Hukum dapat dikuasakan ;
5. Semua layanan unggulan dapat memanfaatkan :
 - (a) Fasilitas Link (jaringan interkoneksi komputer) ;
 - (b) Pembayaran dengan menggunakan kartu gesek atau kartu debit (*Electronic Data Capture*) ;
 - (c) Media *scanner* dan *barcode* sebagai pengganti Surat Tanda Pendaftaran Kendaraan Bermotor sepanjang beberapa fasilitas tersebut telah tersedia dan telah terpasang.
 - (d) Fasilitas Pembayaran Parkir Berlangganan
6. Semua layanan unggulan dapat melayani masyarakat (Wajib Pajak) seluruh Jawa Timur tanpa terikat tempat tinggal (domisili) sepanjang fasilitas link (jaringan interkoneksi komputer) telah terpasang.

VI. PENUTUP

- 5 -

VI. PENUTUP

1. Dengan diberlakukannya Surat Edaran Bersama ini, maka Petunjuk Pelaksanaan Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Kepala Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur dan Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Nomor : B/1170/X/2004/DITLANTAS, Nomor : 970/155/SK/101.21/2004, Nomor: P/05/2004 tentang Tata Laksana Proses Pelayanan SAMSAT Link di Surabaya, serta Surat Edaran Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Kepala Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur dan Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Nomor: B/3380/VI/2006/DITLANTAS, Nomor : 970/12859/101.22/2006, Nomor : P/8/2006 tentang Tata Laksana Proses Pelayanan Drive Thru SAMSAT untuk Pendaftaran Ulang Kendaraan Bermotor, dinyatakan tidak berlaku.
2. Hal-hal yang belum diatur dalam Surat Edaran Bersama ini, akan diatur kemudian.

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal : 29 Juli 2008

**DIK. LALU LINTAS KEPOLISIAN
DAERAH JAWA TIMUR**

ttd

DENDRO KIRONO, MM, MHum
43-ES POL. NRP. 61120710

**KEPALA DINAS PENDAPATAN
PROPINSI JAWA TIMUR**

ttd

Dr. H. AKHMAD SUKARDI, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 510 091 103

**KEPALA PT. JASA RAHARJA
(PERSERO) CABANG JAWA TIMUR**

ttd

H. TOLU SUKIDJO, SE
NPP. 568103899

LAMPIRAN V : Surat Edaran Bersama Direktur
Lalu Lintas Kepolisian Daerah
Jawa Timur, Kepala Dinas
Pendapatan Propinsi Jawa Timur
dan Kepala PT. Jasa Raharja
(Persero) Cabang Jawa Timur.
Nomor : SE/07/VII/2008
Nomor : 970/11123/101.22/2008
Nomor : KEP/4/2008

PETUNJUK TEKNIS PELAYANAN UNGGULAN -- SAMSAT PAYMENT POINT

I. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud penyelenggaraan pelayanan SAMSAT Payment Point adalah memberikan pilihan pelayanan bagi masyarakat (Wajib Pajak) dalam melaksanakan pembayaran PKB dan SWDKLLJ serta pengesahan STNK yang berlokasi di tempat-tempat strategis atau tempat-tempat keramaian atau daerah-daerah yang berbatasan dengan daerah lain.

Tujuannya adalah :

1. Meningkatkan efisiensi waktu, tenaga dan biaya bagi masyarakat pengguna jasa Pelayanan (Wajib Pajak) ;
2. Mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap Calo atau Biro Jasa ;
3. Menjamin adanya kepastian waktu dan transparansi biaya pelayanan tanpa mengurangi kepastian hukum;
4. Membagi beban pelayanan yang semula terkonsentrasi pada Kantor Bersama SAMSAT.

II. SIMBOL

- 2 -

II. SIMBOL (ICON) PELAYANAN

2.1. Simbol (icon) Pelayanan

Simbol (icon) Pelayanan SAMSAT Payment Point adalah sebagai berikut :



2.2. Pemasangan simbol :

1. Simbol (icon) Layanan SAMSAT Payment Point dipasang pada tempat layanan SAMSAT Payment Point ;
2. Pemasangan simbol/spanduk Layanan SAMSAT Payment Point juga dimungkinkan dipasang ditempat-tempat lain yang dianggap strategis;
3. Ukuran simbol yang dipasang ditempat layanan SAMSAT Payment Point disesuaikan dengan kondisi lapangan.

III. SARANA DAN PRASARANA LAYANAN

3.1. Tempat/Lokasi

Lokasi Layanan SAMSAT Payment Point dilaksanakan ditempat-tempat yang strategis di luar Kantor Bersama SAMSAT.

3.2. Sarana

1. SAMSAT Payment Point dilengkapi 2 (dua) loket, yaitu : (1) loket pendaftaran/pengesahan dokumen kendaraan bermotor, dan (2) loket pembayaran PKB dan SWDKLLJ serta penyerahan berkas/dokumen.

2. Perangkat

- 3 -

2. Perangkat komputer dan komunikasi data, terdiri dari :
 - a. Central Processing Unit (CPU) dan kelengkapan monitor, keyboard dan mouse, sebanyak 3 (tiga) unit, untuk server 1 unit, dan untuk operator pendaftaran dan pembayaran/pengesahan masing-masing 1 unit ;
 - b. Printer, sebanyak 2 (dua) unit ;
 - c. Scanner, sebanyak 1 (satu) unit ;
 - d. Alat komunikasi data (modem dan router).
3. Layanan SAMSAT Payment Point dilengkapi dengan beberapa fasilitas pendukung, sebagai berikut :
 - a. Kursi dan meja untuk tempat perangkat komputer dan tempat pelayanan ;
 - b. Listrik / genzet ;
 - c. Brankas / tempat penyimpanan uang ;
 - d. Alat pendeteksi keaslian uang dan dokumen kendaraan bermotor (Ultra-violet) ;
 - e. Penyejuk ruangan (ac/kipas angin) ;
 - f. Alat pemadam kebakaran.

IV. PERSYARATAN DAN MEKANISME LAYANAN

4.1. Persyaratan Pendaftaran

Layanan SAMSAT Payment Point disamping harus memenuhi persyaratan umum juga harus memenuhi persyaratan khusus, sebagai berikut :

1. Melayani

- 4 -

1. Melayani pendaftaran/pengesahan dokumen STNK setiap tahun ;
2. Tidak melayani kendaraan bermotor angkutan penumpang umum (plat kuning) dan kendaraan dinas (plat merah) ;
3. Kendaraan bermotor yang telah dilakukan penetapan jabatan (SKPDKB) dapat dilayani dengan berpedoman pada sistem dan prosedur yang berlaku;
4. Tidak melayani status blokir POLRI;

4.2. Mekanisme Pelayanan

1. Petugas loket pendaftaran/pengesahan menerima dokumen dari Wajib Pajak berupa BPKB Asli, STNKB Asli, identitas diri yang sah dan asli, kemudian melakukan penelitian terhadap kebenaran dokumen dan melakukan validasi dengan scanner. Apabila scanner terjadi kerusakan, maka petugas membuat Berita Acara kerusakan dan pelayanan tetap dilaksanakan dengan mengisi SPT serta menempelkan Nota Pembayaran tahun yang lalu sebagai pengganti validasi, demikian juga apabila alat scanner tidak ada. BPKB dan identitas diri dikembalikan ke Wajib Pajak ;
2. Melaksanakan pengesahan STNK dengan stempel dan paraf petugas pendaftaran, selanjutnya menyerahkan kepada petugas loket pembayaran/penyerahan ;
3. Petugas loket Pembayaran dan Penyerahan memberitahu jumlah uang yang harus dibayar dan menyerahkan bukti pembayaran dan STNK yang telah disahkan kepada Wajib Pajak.

4.3. Waktu

- 5 -

4.3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan pada SAMSAT Payment Point diatur, sebagai berikut :

1. Senin – Kamis : 08.00 – 14.00 WIB
2. Jum'at : 08.00 – 11.00 WIB
3. Sabtu : 08.00 – 12.00 WIB

V. PETUGAS

5.1. Jumlah Petugas 3 orang (1 petugas Polri, 1 petugas Dinas Pendapatan, 1 petugas Jasa Raharja)

5.2. Seragam Petugas

- a. Polri berseragam Pelayanan SAMSAT
- b. Dinas Pendapatan berseragam Pelayanan SAMSAT
- c. Jasa Raharja berseragam Pelayanan SAMSAT

Ditetapkan di Surabaya

Pada tanggal : 29 Juli 2008

DIR LALU LINTAS KEPOLISIAN
DAERAH JAWA TIMUR

ttd

INDRO KIRONO, MM, MHum
BES POL. NRP. 61120710

KEPALA DINAS PENDAPATAN
PROPINSI JAWA TIMUR

ttd

Dr. H. AKHMAD SUKARDI, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 510 091 103

KEPALA PT. JASA RAHARJA
(PERSERO) CABANG JAWA TIMUR

ttd

H. TOJU SUKIDJO, SE
NPP. 568103899

Lampiran 7. Surat Keputusan Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur Nomor : MOU/09/VII/2011/DITLANTAS, Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Nomor : 616 Tahun 2011, Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Nomor : SKEB/1/2011



KEPUTUSAN BERSAMA

DIREKTUR LALU LINTAS KEPOLISIAN DAERAH JAWA TIMUR,
KEPALA DINAS PENDAPATAN PROVINSI JAWA TIMUR,
KEPALA PT. JASA RAHARJA (Persero) CABANG JAWA TIMUR
NOMOR : MOU/09/VII/2011/DITLANTAS
NOMOR : 616 Tahun 2011
NOMOR : SKEB/1/2011

TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK KANTOR BERSAMA SAMSAT PROVINSI JAWA TIMUR

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur dan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik maka perlu ditetapkan standar pelayanan publik
- b. bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik Kantor Bersama Samsat Jawa Timur dalam Keputusan Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur dan Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur.

- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang;
2. Undang-undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;
3. Undang-undang Nomor 7 Tahun 1971 tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Kearsipan;
4. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang

- Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3890);
5. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4125);
 6. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851);
 7. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
 8. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4843);
 9. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Nomor 4846);
 10. Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Nomor 5025);
 11. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Nomor 5038);
 12. Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Nomor 5049);
 13. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1965 tentang Ketentuan-ketentuan Pelaksanaan Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang (Lembaran Negara Tahun 1965 Nomor 28);
 14. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1965 tentang Ketentuan-ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Lembaran Negara Tahun 1965 Nomor 29);
 15. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Negara Nomor 3866);
 16. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia (Lembaran Negara Tahun 2010 Nomor 70, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5133);
 17. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin

- Pegawai Negeri (Lembaran Negara Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5135);
18. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 36/PMK.010/2008 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;
 19. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 37/PMK.010/2008 tentang Besar Santunan dan Iuran Wajib Dana Pertanggungan Kecelakaan Penumpang Alat Angkutan Penumpang Umum di Darat, Sungai/Danau, Ferry/Penyeberangan, Laut, dan Udara;
 20. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
 21. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
 22. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 23. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
 24. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur (Lembaran Daerah Jawa Timur Tahun 2005 Nomor 5 Seri E);
 25. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Jawa Timur Tahun 2010 Nomor 1 Seri B);
 26. Peraturan Bersama Gubernur Jawa Timur, Kepala Kepolisian Daerah Jawa Timur dan Direktur Operasional PT. Jasa Raharja (Persero) Nomor : 8/PB/2007, Nomor : B/41/X/2007, Nomor : SKEB/5/2007 tentang Pelaksanaan dan Layanan Unggulan Samsat di Provinsi Jawa Timur;
 27. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2006 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2005 Nomor 5 Seri E);
 28. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 116 Tahun 2010 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah;
 29. Instruksi Bersama MENHANKAM/Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor : INS/03/M/X/1999 : Nomor 29 Tahun 1999 dan Nomor 6/IMK.014/1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap dalam penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan

Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ);

30. Surat Keputusan Bersama Kepala Kepolisian Republik Indonesia, Direktur Jenderal Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah dan Direktur Utama PT. Jasa Raharja (persero), Nomor : SKEP/06/X/1999 : Nomor : 973-1228/1999 dan Nomor : SKEP/02/1999 tentang Pedoman Tata Laksana Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap dalam penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.
31. Surat Keputusan Bersama Kepolisian Daerah Jawa Timur, Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur dan Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Nomor B/46/XI/2007, Nomor 311 Tahun 2007 dan Nomor SKEB/1/2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Layanan Unggulan Samsat di Provinsi Jawa Timur.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- PERTAMA** : Keputusan Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur, Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Jawa Timur Tentang Standar Pelayanan Publik Kantor Bersama Samsat Provinsi Jawa Timur sebagaimana disebut dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan Publik Kantor Bersama Samsat Provinsi Jawa Timur, sebagaimana dalam Diktum PERTAMA meliputi :
1. Standar Pelayanan Pendaftaran Kendaraan Bermotor Baru;
 2. Standar Pelayanan Pendaftaran Kendaraan Bermotor Eks Dump TNI /POLRI;
 3. Standar Pelayanan Pendaftaran Kendaraan Bermotor Eks Lelang Negara;
 4. Standar Pelayanan Pendaftaran Kendaraan Bermotor CC/ CD;
 5. Standar Pelayanan Pendaftaran Kendaraan Bermotor Badan Internasional;
 6. Standar Pelayanan Pendaftaran Kendaraan Bermotor Import dalam keadaan utuh (CBU);
 7. Standar Pelayanan Pendaftaran Kendaraan Bermotor berdasarkan Keputusan Pengadilan (Vonis Hakim);
 8. Standar Pelayanan Pengesahan STNK setiap Tahun;
 9. Standar Pelayanan Penelitian Ulang 5 (lima) Tahun;
 10. Standar Pelayanan Pendaftaran Kendaraan Bermotor Mutasi/Pindah Atas Nama Tetap;

11. Standar Pelayanan Pendaftaran Kendaraan Bermotor Mutasi Tukar Nama Atas Dasar Jual Beli;
 12. Standar Pelayanan Pendaftaran Kendaraan Bermotor Pindah Dari Luar Provinsi;
 13. Standar Pelayanan Pendaftaran Kendaraan Bermotor Pindah Alamat Dalam Wilayah Kerja KB Samsat yang sama;
 14. Standar Pelayanan Pendaftaran Kendaraan Bermotor Ubah Bentuk/Fungsi dan Gant. Mesin;
 15. Standar Pelayanan Pendaftaran Kendaraan Bermotor Ganti Warna;
 16. Standar Pelayanan Pendaftaran Kendaraan Bermotor Alat Besar/Alat Berat;
 17. Standar Pelayanan Pendaftaran Kendaraan Bermotor STNK Rusak / Hilang;
 18. Standar Pelayanan Pendaftaran Kendaraan Bermotor TNKB Rusak / Hilang;
 19. Standar Pelayanan Pendaftaran Tukar Nama Eks. Lelang Kendaraan Dinas Milik Negara;
 20. Standar Pelayanan Pendaftaran Kendaraan Bermotor Hibah / Waris;
 21. Standar Pelayanan Pendaftaran Kendaraan Bermotor Ganti Nama Badan Hukum / Penggabungan Perusahaan;
 22. Standar Pelayanan Pendaftaran Kendaraan Bermotor Eks. CC / CD dan Eks. Badan Internasional;
 23. Standar Pelayanan Pendaftaran Kendaraan Bermotor Eks. Taksi;
 24. Standar Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Lunas Pajak;
 25. Pengesahan STNK setiap Tahun melalui Samsat Link;
 26. Pengesahan STNK setiap Tahun melalui Samsat Drive Thru;
 27. Pengesahan STNK setiap Tahun melalui Samsat Keiling;
 28. Pengesahan STNK setiap Tahun melalui Samsat Payment Point;
 29. Pengesahan STNK setiap Tahun melalui Samsat Delivery;
 30. Pengesahan STNK setiap Tahun melalui Samsat Corner.
- KETIGA. Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA merupakan dasar pelaksanaan Pelayanan Publik pada Kantor Bersama Samsat di Provinsi Jawa Timur.
- KEEMPAT. Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Surabaya

Pada Tanggal : 11 April 2011

REKTOR LALU LINTAS
KEPOLISIAN DAERAH
JAWA TIMUR

SAM BUDIGUSDI, N
KEVIES POL. NRP. 63080906

KEPALA DINAS PENDAPATAN
PROVINSI JAWA TIMUR

DINAS PENDAPATAN
JAWA TIMUR
DINA RAKA WIJA, MSI
NIP. 19560719 193003 1 009

KEPALA PT JASA RAHARJA
CABANG JAWA TIMUR

H. NANA SUYATNA, SE. MM
NPP. 577900399

2.1.1. Landasan Hukum Sanksi dan Penegakan Hukum**a. Dasar Hukum**

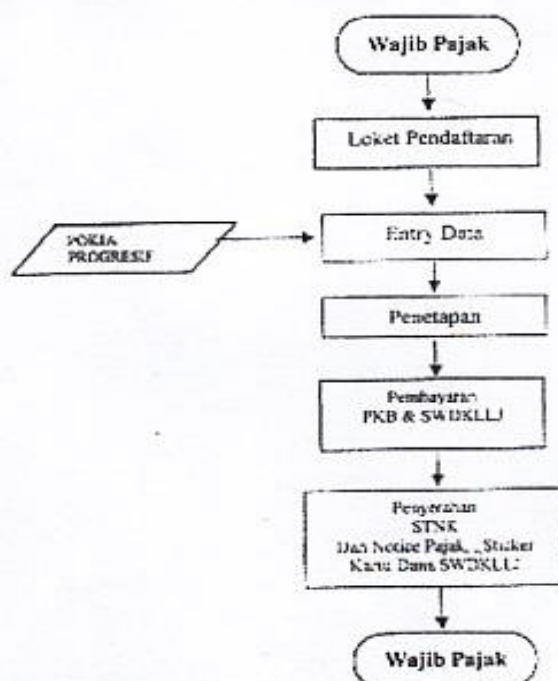
1. Undang-undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang ;
2. Undang-undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan ;
3. Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan ;
4. Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah ;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1965 tentang Ketentuan-ketentuan Pelaksanaan Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang ;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1965 tentang Ketentuan-ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan ;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2010 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia ;
8. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 36/PMK.010/2008 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan ;
9. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 37/PMK.010/2008 tentang Besar Santunan dan Iuran Wajib Dana Pertanggungan Kecelakaan Penumpang Alat Angkutan Penumpang Umum di Darat, Sungai/Danau, Ferry/Penyeberangan, Laut, dan Udara ;
10. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur ;
11. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah ;
12. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2006 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2005 Nomor 5 seri E) ;
13. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 116 Tahun 2010 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah ;
14. Instruksi Bersama MENHANKAM/Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor : INS/03/M/X/1999 ; Nomor 29 Tahun 1999 dan Nomor 6/IMK.014/1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap dalam penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) ;

b. Persyaratan

1. Identitas diri
 - Perorangan KTP, SIM, Paspor,;
2. STNK dan BPKB asli tanpa fotokopi maupun stempel.

c. Sistem, Mekanisme dan Prosedur**Prosedur Pengesahan STNK 1 Tahunan melalui Samsat Payment Point**

- 1) Pendaftaran dan Penetapan :
Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan persyaratan ke bagian pendaftaran untuk di teliti.
- 2) Pokja Progresif dan Penetapan:
Memeriksa dokumen kendaraan obyek progresif dari wajib pajak pada data base untuk menentukan urutan kepemilikan dan menginformasikan besaran PKB dan ditetapkan besarnya PKB serta SWDKLLJ.
- 3) Pembayaran dan Penyerahan :
Pemilik Kendaraan Bermotor membayar Pajak Kendaraan Bermotor serta SWDKLLJ sesuai dengan besarnya penetapan. Pemilik Kendaraan Bermotor menerima Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yang telah disahkan serta Bukti Lunas Pembayaran PKB dan SWDKLLJ.

d. Flow Chart dan Mekanisme Pelayanan

e. Jangka Waktu Penyelesaian : 5 Menit

f. Biaya/Tarif

1. Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia :
2. Tarif Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan :
 - i. Tarif Sepeda Motor

- Sepeda motor 50 cc kebawah	Rp 3.000
- Sepeda motor 50 -250 cc	Rp 35.000
- Sepeda motor 250 cc keatas	Rp 83.000
 - ii. Tarif Mobil Bukan Angkutan Umum

- Pick up, Stwg, sedan & jeep s.d 2400 cc	Rp 143.000
- Bus & Micro Bus	Rp 153.000
- Truck, tangki, gandengan 2400 cc keatas	Rp 163.000
- Ambulance, Jenasah & PMK	Rp 3.000
 - iii. Tarif Mobil Angkutan Umum

- Mobil Penumpang s.d 1600 cc	Rp 73.000
- Bus & Micro Bus 1600 cc keatas	Rp 90.000
 - iv. Tarif Kendaraan Bermotor Alat Berat

- Traktor, buldozer, forklift & sejenisnya	Rp 23.000
--	-----------
3. i. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) :

- 1,5% untuk kendaraan bermotor bukan umum
- 1% untuk kendaraan bermotor umum
- 0,5% untuk kendaraan bermotor Pemerintah, TNI/Polri
- 0,2% untuk kendaraan bermotor alat-alat berat & alat-alat besar
- ii. Pajak Progresif untuk kendaraan penumpang roda 4 pribadi dan kendaraan roda 2 dengan isi silinder 250 cc keatas :

- 2% untuk kepemilikan kedua
- 2,5% untuk kepemilikan ketiga
- 3% untuk kepemilikan keempat
- 3,5% untuk kepemilikan kelima dan seterusnya
- iii. Kendaraan bermotor yang dikenakan tarif progresif meliputi:

- sedan dan sejenisnya;
- jeep dan sejenisnya;
- station wagon dan sejenisnya
- minibus dan sejenisnya;
- microbus;
- Pick up double cabin; dan
- sepeda motor dan sejenisnya dengan kapasitas mesin 250cc keatas.
- iv. Kendaraan Bermotor milik Badan, TNI/POLRI Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota tidak dikenakan tarif Progresif.
- v. Kepemilikan kendaraan bermotor didasarkan pada nama dan/atau alamat yang sama dalam satu keluarga yang dibuktikan dalam satu Kartu Keluarga (KK)
- vi. Penentuan urutan kepemilikan berdasarkan tanggal peunasan BBNKB dan/atau Surat Pernyataan dari Wajib Pajak

vii. Penentuan urutan dibedakan untuk Kendaraan Bermotor roda 4 (empat) atau roda 2 (dua).

g. Produk Pelayanan

1. Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) yang divalidasi.
2. Bukti Pembayaran Lunas PKB dan SWDKLLJ.
3. Sticker Kartu Dana SWDKLLJ

h. Sarana , Prasarana dan/atau Fasilitas

1. Gedung kantor dengan fasilitas sebagai berikut :
 - i. Ruang Tunggu
 - ii. Ruang Pelayanan
 - iii. Ruang pengendali komputer
2. Halaman parkir
3. Fasilitas yang meliputi
 - i. Perangkat Komputer (CPU, Printer dan Scanner)
 - ii. Meja dan kursi
 - iii. Alat Komunikasi Data
 - iv. Listrik/Genset
 - v. Brankas/tempat penyimpanan uang
 - vi. Alat pendeteksi keaslian uang dan dokumen kendaraan bermotor (Ultra-violet)
 - vii. Telepon
 - viii. Informasi (moving sign) besaran nilai uang yang harus dibayar Wajib Pajak
 - ix. Penyejuk ruangan (ac/kipas angin)
 - x. Alat Pemadam Kebakaran

i. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi petugas yang terlibat dalam proses pemberian/penyelesaian pelayanan, telah memiliki Surat Keputusan dari Pejabat yang berwenang.

j. Pengawasan Internal:

Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan tupoks dan kewenangannya

Pengawasan oleh pengawas fungsional :

1. Tim Teknis/Supervisi Samsat (Tim Pembina Samsat)
2. Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur (Bidang Pengendalian Evaluasi)
3. POLRI (Pengawasan Fungsional/Supervisi dari Direktorat Lalu Lintas)
4. Jasa Raharja (Satuan Pengawasan Intern)

k. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

l. Jumlah Pelaksana

Pendaftaran : 1 (satu) orang dari Polri.

Pembayaran dan Penyerahan :

Pembayaran : 1 (satu) orang dari Dipenda.

m. Jaminan Pelayanan :

1. Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan)
2. Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik (senyum, salam, sapa, sopan, santun).
3. Menanggapi setiap komplain dalam waktu 2x24 jam.
4. Menerima saran/masukan dari masyarakat untuk melaksanakan perbaikan secara terus menerus dan berkesinambungan.
5. Memberikan pelayanan khusus bagi lansia, ibu hamil, penyandang cacat.
6. Memberikan pelayanan siap antar dokumen ke rumah wajib pajak, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.
7. Menyediakan tempat khusus untuk merokok

n. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan :

1. Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor
2. Memberikan kelancaran dalam pelayanan klaim asuransi maksimum 6 hari kerja
3. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan KB Samsat
4. Bebas dari gangguan calo/perantara
5. Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan PNPB

o. Evaluasi kinerja pelaksanaan

1. Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan
2. Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat
3. Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat Provinsi Jawa Timur setiap 6 bulan sekali
4. Melaporkan poin 1, 2, dan 3 ke atasan langsung masing-masing

Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian



1. Kondisi pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Payment Point (Alun-alun Kota Malang)



2. Loker pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Payment Point Kota Malang



3. Proses pemeriksaan persyaratan kelengkapan identitas Wajib Pajak kendaraan bermotor dan registrasi secara online (Loket Pendaftaran)



4. Proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor sesuai dengan notice Bukti Pembayaran PKB dan SWDKLLJ (Loket Pembayaran)



5. Foto bersama Peneliti dengan Petugas SAMSAT *Payment Point* setelah wawancara



6. Kondisi lingkungan dan Fasilitas Umum yang terdapat di sekitar SAMSAT *Payment Point*

CURRICULUM VITAE



A. Biodata Pribadi

Nama : Wina Ardian Rusady
 Jenis Kelamin : Laki – Laki
 Tempat, Tanggal Lahir : Ngawi, 21 Mei 1995
 Kewarganegaraan : Indonesia
 Status Perkawinan : Belum Menikah
 Agama : Islam
 Alamat : Nguluh RT 002/RW 015, Ds. Babadan, Kec.
 Pangkur, Kab. Ngawi
 E-mail : ardianrusady@yahoo.com

B. Riwayat Pendidikan

Tahun (2000-2001) : TK Dharma Wanita
 Tahun (2001-2007) : SD Negeri 1 Babandan
 Tahun (2007-2010) : SMP Negeri 1 Karangjati
 Tahun (2010-2013) : SMA Negeri 2 Ngawi
 Tahun (2013-2018) : Universitas Brawijaya

C. Pengalaman Magang

1. Dinas Pendapatan Daerah Kota Batu